



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Milla Martin

KOHTUUTTOMUUS KULUTTAJASOPIMUKSISSA

Kuluttajan oikeudellinen asema sopimuksen heikompana osapuolena

Liiketalous
2020

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Milla Martin
Opinnäytetyön nimi	Kohtuuttomuus kuluttajasopimuksissa, Kuluttajan oikeudellinen asema sopimuksen heikompana osapuolena
Vuosi	2020
Kieli	suomi
Sivumäärä	53
Ohjaaja	Marika Teirfolk-Naarmala

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin kuluttajasopimukseen liittyviä kohtuuttomia sopimusehtoja kuluttajan heikomman oikeudellisen aseman näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää lain esitöiden, ajantasaisen lainsäädännön, oikeuskirjallisuuden sekä oikeustapausten avulla, miten kohtuuttomuus ja kuluttajan heikompi oikeudellinen asema esiintyvät kuluttajasopimuksissa. Tutkimuskohteina opinnäytetyössä olivat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien solmimat kuluttajasopimukset, jotka sisältävät kohtuuttomia sopimusehtoja.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys pohjautui lain esitöihin, ajantasaiseen lainsäädäntöön, oikeuskirjallisuuteen sekä tutkimusaineistoon. Tutkimuksen aineistona käytettiin sekundaariaineistoa, joista neljä olivat korkeimman oikeuden ennakkopäätöksiä ja yksi markkinaoikeuden päätös, jotka käsittelivät kuluttajasopimusten kohtuuttomuutta. Tutkimus toteutettiin lainopillisena tutkimuksena, jonka tutkimusmetodina olivat sisällönerittely sekä empiiriset tutkimusmenetelmät. Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimustyypeistä valittiin sisällönanalyysi sekä juridinen hermeneutiikka, joiden avulla tutkimusaineistoa analysoitiin.

Tutkimustulosten perusteella kuluttajasopimuksissa kuluttajan asema oli elinkeinonharjoittajaan nähden heikompi. Kuluttaja-asiamiehen rooli oli merkittävä kuluttajien oikeudellisen aseman kannalta. Korkeimman oikeuden mukaan kohtuullista oli paperilaskun maksullisuus sekä määräaikaisten sopimuksen jatkuminen uudella määräaikaisten sopimuksella kuluttajan passiivisuudesta huolimatta. Kuluttajan vastuu sopimusehtoihin tutustumiseen korostui tutkimustulosten johtopäätöksissä. Kohtuuttomien sopimusehtojen kieltä osoittautui johtopäätöksissä kustanustehokkaimmaksi ratkaisuksi.

Avainsanat	kuluttajasopimus,	kuluttaja,	elinkeinonharjoittaja,
	kohtuuton sopimusehto		

ABSTRACT

Author	Milla Martin
Title	Unfairness in consumer contracts, The legal position of the consumer as the weaker party to the contract
Year	2020
Language	Finnish
Pages	53
Name of Supervisor	Marika Teirfolk- Naarmala

This thesis researched unfair terms in consumer contracts from the perspective of the consumer's poor legal position. The aim was to study through preliminary work in law, relevant legislation, judicial literature and legal cases, how unfairness and the consumer's poorer legal position are evident in consumer contracts. The subject of the thesis was consumer contracts made by consumers and traders containing unfair terms.

The theoretical framework of the study is based on preliminary work on the law, relevant legislation, judicial literature and research material. The material used in the study was secondary material: Supreme Court precedents and one Market Court ruling on the unfairness of consumer contracts. The study was conducted as a legal using content analysis as well as empirical research methods. Qualitative research was used as the research method. Content analysis and legal hermeneutics were selected from the qualitative research types and the research material was analyzed by using them.

According to the results of the research, the consumer position in the consumer contracts was poorer than the trader's position. The role of the Consumer Disputes Board chairman played an important role in the legal position of consumers.

According to the Supreme Court it was reasonable to have to pay for a paper bill and to continue a temporary contract with a new temporary contract, despite the passivity of the consumer. The consumer's responsibility to read the terms of the contract was emphasized in the conclusions of the research results. In conclusion, the prohibition of unfair terms proved to be the most cost-effective solution in unfair contract term situations.

Keywords	consumer contract, consumer, trader, unfair contract term
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
1.1	Aiemmat tutkimukset	5
1.2	Tutkimuksen aihe ja tavoitteet	7
1.3	Tutkimusongelma	8
1.4	Tutkimusmenetelmät ja tutkimusmenetelmät	9
1.5	Tutkimuksen rakenne	10
2	KULUTTAJASOPIMUKSEN OSAPUOLET	11
2.1	Kuluttaja	11
2.2	Elinkeinonharjoittaja	13
3	KULUTTAJASOPIMUS	14
3.1	Sopimuksista yleisesti	15
3.1.1	Sopimuksen synty	15
3.1.2	Sopimusvapaus ja sopimuspakko	17
3.1.3	Sopimusoikeuden periaatteita	18
3.1.4	Sopimuksen tulkinta	18
3.2	Sopimustyyppiä ja -muotoja	20
3.2.1	Vakiosopimukset	20
3.2.2	Yksilölliset sopimukset	22
4	KOHTUUTON SOPIMUSEHTO	23
4.1	Euroopan yhteisöjen direktiivi	26
4.2	Kohtuuttomien sopimusehtojen sovittelu	32
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	36
5.1	Tutkimustulokset	36
5.2	Jatkotutkimusehdotukset	42
5.3	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	43
5.4	Pohdinta	46
	LÄHTEET	50

1 JOHDANTO

Elinkeinonharjoittaja on suhteessa kuluttajaan asiantuntevammassa ja taloudellisesti vahvemmassa asemassa solmiessaan oikeustointa kuluttajan kanssa. Kuluttajasopimuksissa on kyse elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisistä sopimuksista. (Hemmo 2018, 20.) Tällaiset oikeustoimet voivat koskea niin irtaimen kaupan sopimuksia kuin palvelusopimuksia (L 20.1.1978/38, 1–3 §).

Sopimussuhde syntyy kahden tai useamman henkilön välille usein tarjous–vastaus-mekanismilla, minkä seurauksena tarjoukseen annettu hyväksyvä vastaus sitoo vastauksen antajan sopimussuhteeseen tarjouksen esittäjän kanssa (L 13.6.1929/228, 1 §). Sopimus voi syntyä myös silloin, kun osapuolet ovat yksimielisiä sopimuksen sisällöstä ja sitovuudesta (Hemmo 2003, 98).

Sopimusehtojen kohtuuttomuuden arviointi perustuu sopimuksen kokonaisuuteen vaikuttaviin tekijöihin (L 20.1.1978/38, 4:1 §). Kohtuuttomien sopimusehtojen käyttö on kielletty lainsäädännössä turvaten kuluttajan oikeudellista asemaa (L 20.1.1978/38, 3:1 §). Kuluttajansuojalaki on pakottavaa lainsäädäntöä eikä säännöksistä täten voida poiketa kuluttajan vahingoksi. Sopimusehdot voivat aiheuttaa epätasapainoa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välille siten, etteivät osapuolten väliset oikeudet ja velvollisuudet ole tasavertaisia. Tämän vuoksi kohtuuttomia sopimusehtoja voidaan sovitella jälkikäteen. (HE 8/1977, 31, 36.) Sovittelusäännös sopimuksen kohtuullistamiseen löytyy kuluttajansuojalain (38/1978) lisäksi varallisuus oikeudellisista oikeustoimista säädetyn lain, myöh. OikTL, (228/1929) 3 luvun 36 §:stä.

1.1 Aiemmat tutkimukset

Sopimusten sovittelua ja kohtuuttomuutta on aiemmin tutkittu Pöyhösen (1988) tutkimuksessa sopimusoikeuden järjestelmästä ja sopimusten sovittelusta. Sopimusten sovittelua tarkastellaan tutkimuksessa OikTL:n (228/1929) 36 §:n näkökulmasta. Sopimusten sovittelun ehdoton edellytys on sopimuksen epätasapaino (Pöyhönen 1988, 287). OikTL:n (228/1929) 3 luvun mukaisia pätemättömyysperusteita on tutkittu myös Ämmälän (1993) teoksessa

korjaantumisen näkökulmasta. Sopimuksen kohtuullistamiseen liittyvä sovittelusäännös on OikTL:n (228/1929) 3 luvun 36 §:ssä. Teoksessa on tutkittu pätemättömyyden korjaantumista oikeustapausten avulla. Tutkimuksessa todetaan sovittelun merkitsevän kohtuuttoman ehdon muuttamista tai huomioon ottamista, kohtuuttoman ehdon muuttamisen seurauksena myös sopimuksen muiden osien muuttamista tai sopimuksen raukeamista. (Ämmälä 1993, 86.) Sovittelu ja pätemättömyys eroavat toisistaan. Pätemättömyys tulee kyseeseen raskauttavimmissa tapauksissa kuin sovittelu. Lisäksi sopimuksen syntyhetken olosuhteet ovat edellytyksenä pätemättömyydelle. (Ämmälä 1993, 87.)

Mononen (2001) on tutkimuksessaan tutkinut sopimusten materiaalisuutta sopimusten sitovuuskontrollin näkökulmasta. Tutkimuksessa tarkastellaan Suomen sopimusoikeuden sisällöllisiä piirteitä. Tutkimuksessa käsitellään kattavasti muun muassa sopimuksen pätemättömyysperusteet, kohtuuttomuuden ollessa yksi niistä, sekä sopimusten sovitteluharkintaa. Lisäksi Mononen (2001) tuo esille tutkimuksessaan vakioehtojen roolin sopimuksen teossa asettaen sopimuksen vastapuolen heikompaan asemaan vakioehtojen laatijaan nähden. Vakioehdot laaditaan usein laatijan etua silmällä pitäen, jonka vuoksi ehdot saattavat aiheuttaa epätasapainon osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien välille. (Mononen 2001, 299). Sopimusharkinnassa on tavoitteena ”sopimusoikeudellinen tasapuolisuus ja kohtuullisuus sekä heikompien osapuolien suojaaminen” (Mononen 2001, 325). Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan heikommalla sopimusosapuolella oltavan mahdollisuus harkita sopimusta itsenäisesti ja riittävästi (Mononen 2001, 422). Lisäksi sopimusten sovittelun yhteydessä todetaan sopimusvapaudella olevan edelleen keskeinen merkitys sopimuksen oikeudenmukaisuutta arvioitaessa (Mononen 2001, 425).

Kuluttajasopimusten kohtuuttomuutta on tutkittu aiemmin Ahtosen (2010) tutkimuksessa kohtuuttomista oikeustoimen ehdoista ja niiden sovittelusta oikeustaloustieteellisestä näkökulmasta. Tutkimuksessa tarkastellaan sekä oikeudellisesta että taloudellisesta näkökulmasta kuluttajasopimuksia, OikTL:n (228/1929) mukaisia kohtuullistamissääntöjä sekä vakioehtosopimuksia. Sopimuksen kohtuullistamisella voidaan puuttua sopimusosapuolien

epätasavertaiseen suhteeseen (Ahtonen 2010, 56). Epätasavertainen suhde kuluttajasopimuksissa näkyy sopimusehtojen ja niiden tarkoitusta koskevan tiedon määrässä, sopimustoiminnan kokemuksessa sekä taloudellisten resurssien määrässä (Ahtonen 2010, 249). Kohtuuttomia sopimusehtoja tulee sovitella etenkin elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan epätasavertaisen neuvotteluaseman vuoksi. Kuluttajilla ei ole elinkeinonharjoittajan tavoin samankaltaisia edellytyksiä arvioida sopimuksen kannattavuutta. (Ahtonen 2010, 303.) Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan, että korkein oikeus sovitteli 40 prosenttia tutkimuksen aineiston tapauksista. Tämän perusteella voidaan todeta, ettei korkein oikeus ryhtynyt sovittelemaan kohtuuttomia sopimusehtoja liian kevyin perustein heikomman osapuolen hyväksi. (Ahtonen 2010, 386.)

1.2 Tutkimuksen aihe ja tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan kuluttajasopimuksiin liittyviä kohtuuttomia sopimusehtoja kuluttajan heikomman oikeudellisen aseman näkökulmasta. Opinnäytetyö on rajattu koskemaan ainoastaan sellaisia kuluttajasopimuksia, jotka ovat sisällöltään palvelusopimuksia tai irtaimen kaupan sopimuksia. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää lain esitöiden, ajantasaisen lainsäädännön sekä oikeustapausten avulla, miten kohtuuttomuus ja kuluttajan heikompi oikeudellinen asema esiintyy kuluttajasopimuksissa. Tutkimuskohteina tutkimuksessa ovat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien solmimat kuluttajasopimukset, jotka sisältävät kohtuuttomia sopimusehtoja.

Tutkimusaineistona käytetään sekundaariaineistoa eli valmiiksi kerättyä aineistoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 186.) Tutkimuksen aineistona ovat seuraavat korkeimman oikeuden ennakkopäätökset (KKO:1983-II-91, KKO:2011:13, KKO:2011:77, KKO:2016:49) sekä eräs markkinaoikeuden päätös (MAO:372/13). Aineistona ovat lisäksi ajantasainen lainsäädäntö, lain esityöt sekä oikeuskirjallisuus.

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen, sillä kuluttajat ovat olleet aiempaa enemmän yhteydessä kuluttajasopimuksista niin kuluttaja-asiamiehelle kuin kilpailu- ja kuluttajavirastoonkin. Viime aikoina kuluttajat ovat valittaneet kilpailu- ja

kuluttajavirastoon sopimussasioista aiempaa enemmän. Verkkokaupassa tehtävistä ostoksista valittaminen on yleistynyt. Tuhansista yhteydenotoista yli neljännes liittyi etämyyntiin ja sopimukseen. (STT 2017.) Lisäksi erilaisten aikakausilehtien tilaamista koskevista sopimusehdoista ei ole kerrottu tarpeeksi tarkasti, vaan ehdot ovat olleet harhaanjohtavia. Etenkin irtisanomisaikaa koskevat ehdot ovat koituneet kuluttajan kannalta kohtuuttoman pitkiksi. Kuluttaja-asiamiehen mukaan kohtuullisena irtisanomisaikana voidaan pitää 30 päivää tai kalenterikuukautta. (Heikkilä 2018.) Sopimuksen synty tapa määrittää, miten sopimusehdot tulee kuluttajalle ilmaista. Puhelinpalvelun maksullisuuden hinta nettisivuilla ilmoitettuna ei ollut kuluttajariitalautakunnan mukaan riittävää. Palvelun maksullisuus olisi tullut ilmaista puhelimesta kuluttajalle. Tämän vuoksi kuluttajariitalautakunta katsoi, että kuluttajalta voidaan periä puhelusta ainoastaan kohtuullinen hinta. Puhelusta Suomen Löytötavarapalveluun muodostui reilun 70 euron sijasta viiden euron kulu kuluttajalle. (Rautio 2019.)

Aihe on tärkeä kuluttajan oikeudellisen aseman kannalta. Kuluttajien tulisi vaatia elinkeinonharjoittajilta parempaa ja selkeämpää informaatiota sopimusten solmimistilanteissa. Lisäksi tutkimus hyödyttää oikeusalan opiskelijoita sekä alasta kiinnostuneita henkilöitä. Alan opiskelijat saavat tutkimuksesta esimerkiksi lisämateriaalia sopimusoikeuden kurssien tueksi.

1.3 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana ovat kuluttajasopimukseen sisältyvät kohtuuttomat sopimusehdot. Kohtuuttomia sopimusehtoja tarkastellaan sopimuksen heikomman osapuolen näkökulmasta. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä ovat seuraavat:

1. Miten kohtuuttomuus näkyy kuluttajasopimuksissa?
2. Miten kohtuuttomuutta tulkitaan kuluttajasopimuksissa?
3. Minkälainen on kuluttajien oikeudellinen asema kuluttajasopimuksissa?

1.4 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusmetodit

Opinnäytetyö toteutetaan oikeusdogmaattisena eli lainopillisena tutkimuksena. Oikeusdogmatiikka on oikeudellinen tieteenhaara, jonka keskeisenä tehtävänä on oikeusnormien tulkinta ja systematisointi. Oikeusdogmatiikka tutkii voimassa olevaan oikeusjärjestykseen kuuluvia sääntöjä. (Aarnio 1989, 48; Husa, Mutanen & Pohjalainen 2008, 20; Hirvonen 2011, 22.)

Lainopin keskeisenä menetelmänä on tulkinta. Tulkinna menetelmillä tuotetaan lainopissa oikeusnormien merkityssisältöjä. (Hirvonen 2011, 36–37.) Tässä tutkimuksessa käytetään tulkintametoena pääasiassa systemaattista tulkintaa, ja osittain sanamuodon mukaista tulkintaa sekä historiallista tulkintaa. Systemaattisessa tulkinna huomioon otetaan muun muassa muut oikeusnormit, oikeudenalan yleiset opit sekä oikeusjärjestys kokonaisuudessaan. Kirjaimellisessa eli sanamuodon mukaisessa tulkinna keskitytään lakitekstin arkikielen mukaiseen ilmaisujen merkitykseen. Lisäksi sanamuodon mukaista tulkintaa on oikeudellisessa merkityksessä pitäytyminen. Tutkimuksessa tutkitaan kohtuuttomuutta kuluttajasopimuksissa muun muassa lain esitöiden avulla. Tältä osin tulkintamenetelmänä on historiallinen tulkinta, jonka tavoitteena on selvittää lain esitöiden avulla lainsäätäjän tarkoitus. (Hirvonen 2011, 38–39.)

Tutkimusmetodina tässä tutkimuksessa on sisällönerittely eli tekstianalyysi, sillä tutkimuksessa tutkitaan tiettyä normia, oikeusnormia (Husa ym. 2008, 25). Se eroaa muista normeista sillä, että se liittyy aina viranomaisvallan käyttöön ja sille on luonteenomaista abstraktius ja yleisyys (Aarnio 1989, 63). Oikeusnormi koostuu oikeusnormilauseesta ja -ajatussisällöstä (Hirvonen 2011, 24). Toisena tutkimusmetodina on empiiriset tutkimusmenetelmät, jotka jaetaan kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin menetelmiin (Husa ym. 2008, 25).

Tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullinen tutkimus on tutkimus, jossa kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti päätelmiä yleistämättä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 161–182). Kvalitatiivinen tutkimus jaetaan eri tutkimustyyppisiin, joista tässä tutkimuksessa käytetään sisällönanalyysiä sekä

juridista hermeneutiikkaa (Hirsjärvi ym. 2018, 162–166). Sisällönanalyysin avulla tutkitaan kielen sisällön merkitystä ja hermeneutiikan, tarkemmin juridisen hermeneutiikan, avulla tulkitaan ja ymmärretään tekstiä (Hirsjärvi ym. 2018, 166).

1.5 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus koostuu johdannosta, kolmesta teorialuvusta sekä johtopäätöksistä. Johdannossa käydään läpi tutkimuksen taustaa, tutkimuksen tavoitetta, tutkimusongelmia sekä tutkimusmenetelmiä. Johdannon jälkeen tutkimuksessa käydään läpi omina päälukuina kuluttajasopimuksen osapuolet (luku 2), kuluttajasopimus (luku 3) sekä kohtuuttomat sopimusehdot ja niiden sovittelu (luku 4).

Teorialuvuissa teorian tueksi esitetään korkeimman oikeuden ennakkopäätöksiä, markkinaoikeuden tuomioita sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys sisältää teorian lisäksi tutkimusaineiston esittelyn. Teorialuvut perustuvat lain esitöihin, ajankohtaiseen lainsäädäntöön sekä oikeuskirjallisuuteen.

Tutkimuksen viimeisessä luvussa (luku 5) kerrotaan tutkimuksen johtopäätökset sekä tutkimustulokset. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä, tuodaan esille jatkotutkimusehdotuksia sekä pohditaan tutkimusta kokonaisuudessaan.

2 KULUTTAJASOPIMUKSEN OSAPUOLET

Tutkimuksen luvussa 2 käsitellään kuluttajasopimusten osapuolia. Sopimuksen osapuolina ovat kuluttaja sekä elinkeinonharjoittaja. Teoriaa kuluttajasopimusten osapuolista tukevat korkeimman oikeuden, markkinaoikeuden sekä hovioikeuden ratkaisut aiheista. Kuluttajasopimuksen osapuoliin viitataan tässä tutkimuksessa termeillä sopijapuoli ja osapuoli.

Kuluttajansuojalaki (38/1978) koskee lain 1 luvun 1 §:n mukaan kulutushyödykkeiden tarjontaa tai myyntiä elinkeinonharjoittajilta kuluttajille. Tällaisia elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien eli yksityishenkilöiden välisiä sopimuksia voidaan kutsua kuluttajasopimuksiksi (Hemmo 2018, 20). Esimerkkinä kuluttajasopimuksista on TeliaSonera Oy:n kuluttajien kanssa solmimat matkapuhelinliittymäsopimukset. Näissä sopimuksissa TeliaSonera Oy on elinkeinonharjoittajan asemassa ja luonnollinen henkilö kuluttajan asemassa. (KKO:2011:77.)

2.1 Kuluttaja

Kuluttajansuojalain (38/1978) 4 §:n mukaan kuluttajana pidetään sellaista luonnollista henkilöä, joka ostaa kulutushyödykkeitä pääasiassa omaan käyttöönsä. Kuluttajana voidaan pitää luonnollista henkilöä. Luonnollinen henkilö on oikeudellisessa kielenkäytössä yksityinen henkilö. Kuluttajalla eli luonnollisella henkilöllä on aina kyky saada oikeuksia ja velvollisuuksia nimiinsä syntymästä kuolemaan saakka. Tätä kutsutaan oikeuskelpoisuudeksi. Vaikka luonnollinen henkilö on oikeuskelpoinen, hänen täytyy olla myös oikeustoimikelpoinen tehdäkseen sopimuksen elinkeinonharjoittajan kanssa. Oikeustoimikelpoisuus tarkoittaa kykyä tehdä oikeustoimia eli solmia sopimuksia. Luonnollinen henkilö saavuttaa oikeustoimikelpoisuuden täyttäessään 18 vuotta, ellei häntä ole julistettu vajaavaltaiseksi. (Saarnilehto 2009, 26.)

Vajaavaltaiten eli alle 18-vuotiaiden kuluttajien oikeutta solmia sopimuksia on rajoitettu. Vajaavaltainen voi solmia tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä sopimuksia (L 1.4.1999/442, 24 §). Vajaavaltaista ei sido sellainen oikeustoimi,

jonka hän on tehnyt oikeudetta, ja johon hänen edunvalvojansa ei ole antanut suostumustaan. Kun edunvalvoja hyväksyy vajaavaltaisen tekemän sopimuksen tai kun vajaavaltainen täysivaltaiseksi tultuaan hyväksyy tekemänsä sopimuksen, sitoo se vajaavaltaista. (L 1.4.1999/442, 26 §.) Alaikäisen ostamat huppari ja lippalakki olivat kuluttajariitalautakunnan (myöh. KRL) mukaan tavanomainen ostos 12-vuotiaalle tytölle, mutta iltapuvun ja asusteiden ostamista ei pidetty olosuhteisiin nähden tavanomaisena ja merkitykseltään vähäisenä 17-vuotiaalle tytölle (KRL 2302/30/09; KRL 1840/30/09).

Kuluttajansuojalain (38/1978) 1 luvun 4 §:n tarkoittamaa kuluttajaa tulee nimenomaan pitää luonnollisena henkilönä, ei yleisesti asiakkaana (Peltonen & Määttä 2015, 52). Eräissä oikeustapauksissa on jouduttu pohtimaan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä rajoja. Elinkeinonharjoittaja voidaan lukea kuluttajaksi, jos hän ei osta tuotetta elinkeinonharjoittamista varten, vaan ostaa sen luonnollisena henkilönä. (Peltonen & Määttä 2015, 53.) Maanviljelijä tulkittiin Vaasan hovioikeudessa (VaaHO:1991:21) elinkeinonharjoittajaksi hänen ostaessaan kenttäsiirrekisahan liikkeenharjoittajalta. Maanviljelijää ei pidetty kuluttajana, kuten hän itse oli itsensä tulkinnut, sillä kenttäsiirrekisahaa ei pidetty kuluttajansuojalain (38/1978) tarkoittamana kulutushyödykkeenä. Lisäksi maanviljelijä oli ostanut sahan omaa elinkeinotoimintaansa varten, jonka vuoksi häntä ei voitu pitää kuluttajansuojalain (38/1978) mukaisena kuluttajana. (VaaHO:1991:21.) EU:n kuluttajasäännöksissä käsite kuluttaja perustuu luonnolliseen henkilöön ja siihen seikkaan, että kuluttajan toiminta ei liity hänen omaan yritys- tai elinkeinotoimintaansa. (Peltonen & Määttä 2015, 53.)

Kuluttaja käsitteenä eroaa eri laeissa, minkä vuoksi tulkintavirheitä voi syntyä. Kuitenkin esimerkiksi asuntokauppalain (843/1994) käsitys kuluttajasta on hallituksen esityksen (HE 14/1994 vp, 52) mukaan määritelty siten, että se vastaa kuluttajansuojalain määritelmää kuluttajasta. Hallituksen esityksen (HE 14/1994 vp) mukaan kuluttajalla tarkoitetaan ainoastaan luonnollista henkilöä, joka hankkii asuinhuoneiston muuta tarkoitusta varten kuin elinkeinotoimintaansa varten (HE 14/1994 vp, 51). Kuluttajaksi ei voida tulkita yksityisiä

elinkeinonharjoittajia, vaikka heidät voisi rinnastaa kuluttajiksi kuluttajansuojalain (38/1978) nojalla (Peltonen & Määttä 2015, 55).

2.2 Elinkeinonharjoittaja

Elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan kuluttajansuojalain (38/1978) 5 §:n mukaan luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka myy tavaroita vastiketta vastaan saadakseen taloudellista hyötyä. Sopimuksissa kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä, elinkeinonharjoittaja on yrityksen roolissa. Markkinaoikeuden tapauksessa (MAO: 372/13) ParkNet Oy ei mielestään ollut elinkeinonharjoittajan roolissa, sillä se ei tarjonnut kuluttajansuojalain mukaisesti hyödykkeitä kuluttajille. Yrityksen vastauksesta käy ilmi, että se tarjosi pysäköinninvalvontaa kiinteistön omistajille, ei yksityisille kuluttajille, jotka tekevät sopimuksen Parknetin kanssa. Markkinaoikeus vetosi perusteluissaan korkeimman oikeuden ennakkopäätökseen (KKO 2010:23), jossa todettiin, että sopimussuhde syntyy pysäköintialueella pysäköineen auton kuljettajan ja pysäköinnin valvontaa harjoittavan yrityksen välille. Markkinaoikeus toteaa vielä, että tämänkaltaisessa sopimuksessa kysymys on elinkeinonharjoittajan tarjoamasta palvelusta kuluttajalle. (MAO: 372/13.)

Elinkeinonharjoittaja tulee kuluttajansuojalaissa (38/1978) tulkita laaja-alaisesti (Peltonen & Määttä 2015, 57). Hallituksen esityksessä (HE 360/1992 vp) ehdotettiin laissa olevaan elinkeinonharjoittajan määrittelyyn tehtävän lisäys, että elinkeinonharjoittajan toiminta koskee kuluttajansuojalaissa vain sellaista toimintaa, jota harjoitetaan tulon tai muun taloudellisen hyödyn hankkimiseksi (HE 360/1992 vp, 8). Elinkeinonharjoittajan toiminta tulee olla ammattimaista, taloudelliseen tulokseen tähtäävää sekä yrittäjäriskin sisältävää toimintaa. Toiminnan ei kuitenkaan vaadita olevan pitkäkestoista, kokoaikaista eikä ympärivuotista. Elinkeinonharjoittajaksi luetaan näillä perustein esimerkiksi henkilö, joka ostaa x yrityksen tavaravaraston ja myy sen loppuun. (Peltonen & Määttä 2015, 57.)

3 KULUTTAJASOPIMUS

Kuten edellä luvussa 2 on todettu kuluttajasopimuksen osapuolina ovat kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja. Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin kuluttajasopimuksista sekä sopimuksista yleisesti. Lisäksi luvussa 3 käsitellään sopimuksen syntyä, tulkintaa sekä erilaisia sopimustyyppejä.

Kuluttajasopimuksissa kuluttaja on asiantuntemattomammassa ja taloudellisesti heikommassa asemassa elinkeinonharjoittajaan nähden. Tämän vuoksi Suomessa on 1970-luvulta lähtien kehitetty kuluttajansuojaa, jonka tarkoituksena on ollut kaventaa elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välistä tasapainoeroa. (Hemmo 2018, 20.) Kuluttajansuojalaki on keskeisin kuluttajansuojaan liittyvä säännös. Laki tuli voimaan vuonna 1978. (L 20.1.1978/38.) Hallituksen esityksen (HE 8/1977 vp) keskeisinä tavoitteina kuluttajansuojalain kehittämiseksi ovat olleet kuluttajien aseman parantaminen, epäasiallisen vaikuttamisen torjuminen, kuluttajien oikeussuojan lisääminen vakiosopimustapauksissa sekä kuluttajien oikeusturvan parantaminen viranomaistoimintoja lisäämällä. (HE 8/1977 vp, 5.) Aiemmin sopimuksen tekemistä ja sisältöä koskeva pakottava säännös on muun muassa OikTL:n (228/1929) 3 luvussa (HE 8/1977 vp, 7).

Kuten Hemmo & Hoppu (2006) toteavat teoksensa 3 luvussa ovat kuluttajasopimukset sopimuksia, jotka elinkeinonharjoittaja solmii kuluttajan kanssa. Tällaisiin kuluttajasopimuksiin sovelletaan kuluttajansuojalakia. (Hemmo & Hoppu 2006.) Kuluttajasopimukset voivat koskea kuluttajansuojalain (38/1978) 1 luvun 3 §:n mukaan palvelusopimuksia tai irtaimen kaupan sopimuksia. Kuluttajasopimuksille ei ole asetettu erikseen muotovaatimuksia, minkä vuoksi on huomioitava, että kirjallisten sopimusten lisäksi myös suulliset sopimukset ovat sitovia (Herler 2010, 112; Norio 2019, 58). Kuluttajansuojalaissa on kuitenkin eräitä säädöksiä tietynlaisten sopimusten menettelytavoista (Norio 2019, 59). Esimerkkinä kuluttajasopimuksesta on Market Energia Sähkönmyynti Oy:n solmima sähkösopimus luonnollisen henkilön eli kuluttajan kanssa. Tapauksessa Market Energia Sähkönmyynti Oy toimii elinkeinonharjoittajan asemassa, minkä vuoksi tämän solmimat sopimukset luonnollisten henkilöiden kanssa tulkitaan

kuluttajasopimuksiksi. Sopimuksen osapuolina ovat elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja. (MAO:229/12.)

3.1 Sopimuksista yleisesti

Sopimusta pidetään yleisesti kahden henkilön välisenä oikeustoimena. Sopimukseen voi kuitenkin osallistua useampi henkilö. Henkilöiden välille syntyy sopimusta tehtäessä oikeussuhde, joka sitoo sopimusosapuolet noudattamaan sopimusta. Sopimusosapuolia sitoo pacta sunt servanda –periaate, jonka mukaan sopimus on pidettävä. Koska sopimuksen tärkein tehtävä on sitoa osapuolet sopimukseen, voi sopimuksen rikkomisesta aiheutua sopijapuolelle korvausvelvollisuus toista sopijapuolta kohtaan. (Saarnilehto 2009, 4.)

OikTL:n (228/1929) 1 luvun mukaan oikeustoimi eli sopimus syntyy, kun esitettyyn tarjoukseen on annettu vastaus. Suulliseen tarjoukseen on lain mukaan annettava suullinen vastaus heti, ellei vastaukselle ole annettu määräaika (L 13.6.1929/228, 3§). Sopimuksen osapuolina toimivat oikeussubjektit. Pääasiassa sopimuksen osapuolina toimivat luonnolliset henkilöt, mutta osapuolina voivat olla myös oikeushenkilöt kuten julkisoikeudelliset yhteisöt tai yksityisoikeudelliset yhteisöt. (Saarnilehto 2009, 24.)

3.1.1 Sopimuksen synty

Edellisessä luvussa käsiteltiin sopimuksen syntymistä tarjous – vastaus -mekanismin avulla. Sopimus voidaan solmia tämän mekanismin lisäksi muilla tavoin. Sopimuksen syntytapoina voivat olla neuvottelujen tuloksena syntyvä sopimus, sopimuksen syntymiseen vaikuttavat tosiseikat, konkludenttinen sopimus sekä vakioehtoja käyttämällä tehty sopimus (Mäkelä 2008.) Sopimus voi syntyä osapuolten välille sopimusneuvottelujen päätyttyä. Osapuolet esittävät kysymyksiä toisilleen sopimuksen sisällöstä ja ehdoista sekä hankkivat lisätietoa sopimusneuvotteluissa. (Hemmo 2003, 129.) Sopimuksen syntyminen tosiseikkojen perusteella tarkoittaa tosiasiallista toimenpidettä, joka saa aikaan sopimuksen osapuolten välillä (Hemmo 2003, 131). Esimerkiksi linja-autoon nouseminen synnyttää sopimuksen ilman suullista tai kirjallista ilmausta.

Konkludenttinen sopimus eli hiljainen tahdonilmaisu määritellään henkilöiden käyttäytymisen perusteella (Hemmo 2003, 133; Saarnilehto 2009, 18). Esimerkiksi osapuolet voivat toimia keskenään toistensa hyväksi siten, että voidaan katsoa sopimuksen syntyneen konkludenttisesti heidän välilleen. Vakiosopimus eli vakioehtoja käyttämällä tehty sopimus sisältää usein toisen osapuolen yksipuolisesti laatimat vakiosopimusehdot, jotka saattavat olla kohtuuttomia toista sopijapuolta kohtaan. Vakioehtojen laatijalla on etulyöntiasema päästessään muokkaamaan sopimusehdot itselleen edullisemmiksi. (Hemmo 2003, 137.) Vakioehtosopimuksia käsitellään tarkemmin luvussa 3.2.1.

Korkeimman oikeuden ennakkopäätöksessä (KKO:2010:23) oli kysymys tosiasialliseen käyttäytymiseen perustuvasta sopimuksen syntymisestä ParkCom Oy:n sekä Mika S:n välillä. Pysäköinninvalvontayritys ParkCom Oy valvoi kiinteistöyhtiön piha-alueen pysäköimistä ja oli asettanut piha-alueelle opastetaulut, joissa mainittiin seuraavasti: ”Pysäköinti sallittu merkityille paikoille pysäköintiluvan saaneille. Ehtojen vastaisesta pysäköinnistä veloitetaan valvontamaksu 40 €. Pysäköimällä hyväksyt ehdot”. Mika S oli useaan otteeseen pysäköinyt henkilöauton kyseisen kiinteistön piha-alueelle kieltojen vastaisesti ja oli näin ollen velvollinen korvaamaan ParkCom Oy:lle valvontamaksuja. Mika S vastusti ParkCom Oy:n kannetta. Mika S vetosi vastauksessaan siihen, ettei kiinteistön omistajalla ole oikeutta määrätä pysäköintivirhemaksusta, vaan siihen on oikeus ainoastaan viranomaisilla. Koska kiinteistön omistajalla ei tällaista oikeutta ole, ei kiinteistön omistaja voi siirtää parempaa oikeutta toiselle pysäköinnin valvontaa koskevalla sopimuksella kuin hänellä itsellään oli. Korkeimman oikeuden mukaan kiinteistön haltijalla oli oikeus määrätä omistamallaan alueellaan pysäköintiehdosta ja niiden rikkomisesta aiheutuvista seurauksista. Korkein oikeus velvoitti Mika S:n korvaamaan ParkCom Oy:lle 360 euroa korkoineen, koska Mika S oli toiminut henkilöauton kuljettajana ja pysäköinyt alueelle virheellisesti. (KKO:2010:23.)

Tapauksen perusteluissa korkein oikeus toteaa, että sopimukset nyky-yhteiskunnassa syntyvät yhä useammin muulla tavoin kuin perinteisellä tarjous – vastaus -mekanismilla. Tällaisissa tilanteissa sovelletaan tarjous – vastaus -

mekanismeja uusien tilanteiden vaatimalla tavalla tai päätellään sopimuksen syntymiseen liittyvistä ulkoisista tunnusmerkeistä kuten sopimusosapuolten toimintamalleista. Korkeimman oikeuden mukaan tietynlainen menettely tietynlaisessa toimintaympäristössä voi johtaa siihen, että sopimus on syntynyt osapuolten välille ilman perinteistä tahdonilmaisua. (KKO:2010:23.)

3.1.2 Sopimusvapaus ja sopimuspakko

Sopimuksen voi solmia haluamansa henkilön kanssa. Sopimusoikeudellisen ajattelun perustan muodostaa sopimusvapaus. Sopimus ei ole mahdollinen ilman oikeusjärjestyksen määrittämää ja yksilön ilmaisemaa tahdonilmausta. Valinnanvapaus, riskinotto sekä sopimusvastuu liittyvät sopimusvapauden peruseräkkeisiin. Ammattimaisessa liiketoiminnassa edellä mainittujen arvojen merkitys on suuri. Sopimusvapautta rajoittaa sekä kohtuus- että lojaliteettiperiaate. Näiden periaatteiden tausta-arvoina ovat reaallinen yhdenvertaisuus, yhteistoiminta ja vastavuoroisuus. (Tolonen 2003, 138.)

Sopimusvapaus tarkoittaa, että luonnollisella henkilöllä on sopimusta tehtäessä päätäntä-, valinta-, sisältö-, muoto-, tyyppi- sekä purkamisvapaus (Saarnilehto 2009, 37–39). Päätäntävapaus tarkoittaa, että henkilöllä on vapaus tehdä ja olla tekemättä sopimusta, valintavapaus tarkoittaa vapautta valita sopimuskumppaninsa. Sisältövapaus antaa vapauden määrätä itse, minkälaisin ehdoin sopimus tehdään ja muotovapaus antaa vapauden itse määrätä, missä muodossa tai järjestyksessä sopimus tehdään. Tyypivapaus tarkoittaa vapautta valita tehtävän sopimuksen tyyppi ja purkamisvapaus tarkoittaa vapautta laillisin keinoin vetäytyä sopimussuhteesta ja olla jatkamatta sitä, sekä vapautta sopia noudatettavasta laista ja riitojen ratkaisemisesta. (Saarnilehto 2009, 37–39; Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2015, 115.)

Sopimusvapautta rajoittaa sopimuspakko, joka sitoo muun muassa sähköntarjoajia, telepalveluiden tarjoajia sekä postinkuljettajia (Herler 2010, 113). Sopimuspakolla halutaan turvata heikomman osapuolen asemaa (HE 8/1977 vp, 31). Sopimuspakko on lakiin perustuva velvollisuus solmia sopimus (Hemmo 2003, 81). Sopimuspakon sitoessa toista osapuolta, asiakkaalla on oikeus saada

sopimussuhde aikaan ilman osapuolen suostumusta. Kun asiakas ilmoittaa haluavansa solmia sopimuksen sopimuspakon alaisen yrityksen kanssa, tulee yritys sidotuksi sopimukseen, ellei ole syytä sopimuksesta kieltäytymiseen. (Hemmo 2003, 82.) Sopimuspakkotapauksissa sopimuksen sisältö määräytyy erityisten vahvistettujen toimitusehtojen perusteella tai sopimuspakonalaisen yrityksen käyttämien tavanomaisten ehtojen perusteella (Hemmo 2003, 83).

3.1.3 Sopimusoikeuden periaatteita

Sopimusosapuolia sitoo pacta sunt servanda –periaate, jonka mukaan sopimukset on pidettävä (Karttunen ym. 2015, 115). Sopimusoikeuden klassinen perusargumentti on sopimusten sitovuuden periaate (Hemmo 2006, 52). Sopimusten sitovuus tarkoittaa, että osapuolet ovat velvollisia toimimaan sopimuksessa määritellyllä tavalla (Hemmo 2018, 17). Jos velvoitteitaan rikkoo, syyllistyy sopimusrikkomukseen (Karttunen ym. 2015, 115). Sopimuksen sitovuuden periaatteeseen kuuluu myös se, ettei sopimusta saa yksipuolisesti muuttaa (Karttunen ym. 2015, 116).

Sopimusten sitovuuden periaatteen lisäksi toinen tärkeä peruskäsite sopimusoikeudessa on lojaliteettiperiaate eli lojaliteettivelvollisuus, joka velvoittaa ottamaan sopimuksen vastapuolen edut kohtuullisissa määrin huomioon (Karttunen ym. 2015, 118). Lojaliteettivelvollisuudella tarkoitetaan velvollisuutta huolehtia vastapuolen riittävästä tiedon määrästä sekä antaa varoituksia, kun huomataan vastapuolen olevan väärässä jonkin oleellisen asian suhteen. Osapuolilla on velvollisuus informoida toista osapuolta tämän edun mukaisista seikoista, joista tämä ei ole tietoinen. (Karttunen ym. 2015, 118; Hemmo 2018, 18.) Tiedonantovelvollisuus sekä lojaliteettivelvollisuus voidaan rinnastaa toisiinsa, sillä molemmissa on kyse sopimusosapuolten velvollisuudesta huolehtia toisen intressien turvaamisesta (Hemmo 2018, 18).

3.1.4 Sopimuksen tulkinta

Sopimus sitoo osapuolia, jotka ovat keskenään määrittäneet sopimuksen sisällön. Aina sopimusosapuolilla ei ole samaa käsitystä siitä, mitä sopimuksessa on

sovittu. Tällöin sopimusta on tulkittava. Sopimustulkinnan tavoitteena on selvittää, mitä osapuolet ovat sopimuksella tarkoittaneet. (Annola 2016, 15, 59.) Osapuolet voivat keskenään sopia sopimuksen synnyttämistä oikeusvaikutuksista sopimusvapauden nojalla. Sopimusvapaus vaikuttaa tulkintaan sopimuksen muoto- ja sisältövapauden osalta. (Annola 2016, 59.)

Sopimuksen epäselvyys voi johtua sopimuksen aukoista. Aukkoja voidaan täydentää ulkopuolisilla aineistoilla, kuten lainsäädännöllä. Sopimuksen sisällön selvittämisen lähteiden arvojärjestyksen ensimmäisenä säännöksenä on indispositiivinen eli pakottava lainsäädäntö, toisena on kyseessä oleva sopimus, kolmantena on kauppatapa ja viimeisenä on dispositiivinen eli tahdonvaltainen lainsäädäntö. (Saarnilehto 2009, 146–148.)

Sopimusten tulkinta on jaettu tulkinta-aineiston perusteella osapuolisuuntautuneeseen ja tavoitteelliseen tulkintaan. Ensiksi mainitussa tavoitteena on selvittää sopimuksen oikea sisältö sopimuksen sanamuodon, sopimukseen liittyvän kirjallisen aineiston sekä osapuolten käyttäytymisen avulla. Osapuolten ymmärtäessä epäselvän sopimusehdon samalla tavalla hyväksytään se sopimuksen sisällöksi. Kun selvitetään sopijapuolten tarkoittamaa sisältöä, huomiota kiinnitetään sanamuotoihin. Etusijalle asetetaan yleiskielenmukainen merkitys. Sillä sopijapuolella, joka väittää sanamuodon merkityksen olevan poikkeava yleiskielisestä merkityksestä, on näyttötaakka. Sopimuksentekoon liittyvät asiakirjat, kuten vakioehdot tai laskelmat, otetaan sopimustulkinnassa huomioon. (Karttunen ym. 2015, 161–163.)

Jos sopimustulkinnassa ei päästä ratkaisuun sopimusaineiston avulla, voidaan sopimuksen sisältö selvittää tavoitteellisen tulkinnan keinoin. Keinoina ovat esimerkiksi sopimuksen tulkitseminen tahdonvaltaisten eli dispositiivisten normien mukaisesti. Lisäksi epäselvyys-, tavallisuus- sekä minimisäännöillä selvitetään epäselvyysriskin jakautumista. Epäselvyys säännön mukaan epäselvää sopimusehtoa tulkitaan sen laatijan vahingoksi, sillä hänellä on ollut sopimuskumppaniaan parempi vaikutusmahdollisuus sopimusehtojen muotoiluun. Jos epäselvän ehdon tulkinnassa ratkaisuna on yleistä käytäntöä vastaava tulkinta,

on tapauksen tulkinnassa käytetty tavallisuussääntöä. (Karttunen ym. 2015, 163–164.) Minimisäännön mukaan sopimustulkinnassa valitaan sellainen vaihtoehto, jolla on mahdollisimman pieni rasitus hänelle, jonka velvollisuuksista on kysymys (Saarnilehto 2009, 158).

3.2 Sopimustyyppiäottelu

Sopimukset jaetaan vakiosopimuksiin ja yksilöllisiin sopimuksiin. Yksilöllinen sopimus on osapuolten kesken, tiettyä sopimustilannetta varten laadittu sopimus. Vakiosopimus sisältää sopimuksen laatijan ennalta laatimat vakioehdot, joita on tarkoitus käyttää myöhemminkin. Sekä vakiosopimusten että yksilöllisten sopimusten tulee täyttää pakottavan eli indispositiivisen lainsäädännön vaatimukset. (Norio 2019, 58.)

3.2.1 Vakiosopimukset

Vakiosopimus on sopimus, joka solmitaan joiltakin osin käyttämällä vakioehtoja eli yleisiä sopimusehtoja (Wilhelmsson 2008, 35). Sopimukset voivat olla kokonaan toisen osapuolen yksin laatimia tai osapuolten yhdessä valmistelemia (Hemmo 2018, 28). Vakiosopimus on ennalta laadittu sopimusehtokokoelma, jota käytetään useisiin eri sopimussuhteisiin. Vakioehdot ovat usein julkisesti esillä olevia asiakirjoja tai niitä voidaan pitää esillä yrityksen internet-sivuilla. Edellä mainittujen vakioehtojen tunnistaminen on usein ongelmallista, mutta yksittäisten ehtojen ja vakioehtojen tunnistaminen käy vaikeaksi, sillä niitä ei ole etukäteen julkaistu. Vaikka yksittäisten ehtojen laatija säilyttäisi ehtoja tietokoneellaan, pidetään tällaista dokumenttia vakiosopimuksena. Olennaista vakioehdoissa on niiden laatiminen etukäteen ja käyttäminen useissa sopimuksissa, ei se miten ehdot säilytetään tai julkaistaan. (Hemmo 2003, 148.)

Vakiosopimusten tarkoituksena on sujuvoittaa kaupankäyntiä, kun sopimusehtoja ei tarvitse joka kerta laatia uudelleen (HE 8/1977 vp, 31). Yleisten sopimusehtojen käyttö nopeuttaa yritysten toimintaa ja sopimusten solmimistilanteita. Niiden käyttö perustuu usein rationalisointiin; vakioehdot muun muassa vähentävät kustannuksia ja asettavat elinkeinonharjoittajan

asiakkaat tasavertaisempaan asemaan kuin silloin, jos jokaiselle asiakkaalle laadittaisiin yksilölliset sopimusehdot. (Hemmo 2003, 145.)

Opilla yllättävistä ja ankarista ehdoista halutaan turvata vakioehtojen laatijan vastapuolen oikeudellista asemaa. Sopimusehtojen laatija voi käyttää toisen sopijapuolen ymmärtämättömyyttä tai sopimusehtoihin perehtymättömyyttä hyväksi ja lisätä sopimusehtoihin omaa etua edistäviä seikkoja. Sellaista sopimusehtoa, joka todetaan yllättäväksi ja ankaraksi, ei sellaisenaan tarvitse noudattaa. Ankarat sopimusehdot poikkeavat merkittävästi sen laatijan eduksi siihen nähden, mikä laatijan asema olisi tahdonvaltaisen lain mukaan. Yllättävä sopimusehto on sijoitettu vakioehtojen joukkoon kertomatta siitä vastapuolelle. (Karttunen ym. 2015, 170.)

Vakiosopimusten käyttäminen kuluttajasopimuksissa voi rajoittaa kuluttajan oikeuksia sopimussuhteessa. Sopimusta solmittaessa kuluttajalle ei yleensä anneta mahdollisuutta vaikuttaa vakiosopimusten sisältöön. Elinkeinonharjoittaja voi vähentää vakiosopimuksilla omaa vastuutaan muun muassa sopimusrikkomustapauksissa ja lisätä kuluttajan velvollisuuksia sopimuksen täyttämiseksi. (HE 8/1977 vp, 31.) Korkeimman oikeuden tapauksessa (KKO:1983-II-91) korkein oikeus piti B Oy:n laatimaa vastuunrajoitusehtoa kohtuuttomana, mutta ei pitänyt B Oy:n toimintaa niin törkeänä ja huolimattomana, että yritys olisi velvoitettu maksamaan A:lle vahingosta.

Korkeimman oikeuden tapauksessa (KKO:2011:13) on kyse Veikkaus Oy:n laatimista vedonlyönnin säännöistä, jotka tulivat sovellettavaksi Veikkaus Oy:n ja pelaajien sopimussuhteessa yleisinä sopimusehtoina, ja niiden tulkinnasta kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välillä. Veikkaus Oy:n laatimien vedonlyönnin sääntöjen kohta 28.1. aiheutti epäselvyyksiä pelaajan ja Veikkaus Oy:n välille. Korkeimman oikeuden ratkaisun mukaan Veikkaus Oy:n laatimia sääntöjä ei huolellisestikaan niihin perehtyvä pelaaja ymmärrä Veikkaus Oy:n tarkoittamin tavoin. Kuluttajansuojalain (38/1978) 4 luvun 3 §:n mukaisesti Veikkaus Oy kantaa sääntöjen laatijana riskin epäselvistä säännöistä. Korkein oikeus katsoi, että Veikkaus Oy kärsii laatimiensa sääntöjen tulkinnanvaraisuudesta ja joutuu

korvaamaan pelaajille heidän voitto-osuutensa kyseisestä veikatusta jalkapallo-ottelusta. (KKO:2011:13)

3.2.2 Yksilölliset sopimukset

Yksilölliset sopimukset ovat sellaisia individuaalisia oikeustoimia, joiden sisältö on räätälöity tiettyä oikeussuhdetta varten (Hemmo 2018, 21). Yksilölliset sopimukset voidaan laatia osapuolten kesken tai siten, että vain toinen sopimusosapuoli laatii sopimuksen nimenomaisesti vain tiettyä tilannetta varten (Norio 2019, 58). Elinkeinonharjoittajan ja kahden kuluttajan välisessä vuokrasopimuksessa yksilöllisen sopimusehdon mukaan vuokralaisen irtisanoessa vuokrasopimuksen, vuokrasopimuksen purettaessa tai sen päättyessä vuokralaisesta johtuvasta syystä ennen 1.10.2007 joutuu vuokralainen maksamaan yhden kuukauden vuokran vuokranantajalle. Vuokralainen oli irtisanonut 20.9.2007 vuokrasopimuksen päättymään 31.10.2007. Tulkintaeroja aiheutti edellä mainittu sopimusehto. Epäselvä sekä kohtuuton sopimusehto oli laadittu vuokranantajan toimesta, vuokralaisen saamatta mahdollisuutta vaikuttaa sopimusehtoon. Epäselvää sopimusehtoa tulkittiin laatijansa vahingoksi, joten hänet kehoitettiin maksamaan vuokralaiselle takaisin yhden kuukauden vuokra viivästyskorkeineen. (KRL 3813/83/07.)

Jos yksilön tahdonilmaisu ja vakioehtojen sisältö ovat ristiriidassa, väistyy vakioehtojen sisältö. Tällaisissa tilanteissa yksilölliset sopimusehdot ovat ensisijaisia ja vakioehdot toissijaisia. Se, missä muodossa yksilölliset ehdot on laadittu, ei ole merkitystä ensisijaisuuden periaatteen kannalta. Kirjallisten ehtojen tavoin suullisesti ilmaistut ehdot ovat osapuolia sitovia, vaikka ne eivät ilmenisi vakioehdoista. Vakioehtoja painavampi sopimusehto voi olla myös vastapuolen vakiintunut yksilöllinen käsitys sopimuksen sisällöstä, jonka vakioehtojen käyttäjän olisi täytynyt ymmärtää. Tällöin sitovaksi tulee vastapuolen yksilöllinen käsitys vakioehtojen sijaan. (Wilhelmsson 2008, 88–99.)

4 KOHTUUTON SOPIMUSEHTO

Tutkimuksen luvussa 4 käsitellään sopimusehtojen kohtuuttomuutta. Luvussa tuodaan esiin muun muassa kohtuuttomien sopimusehtojen käytön kieltö sekä kuluttaja-asiamiehen rooli sopimusehtojen lainmukaisuuden valvojana. Lisäksi luvussa käsitellään kattavasti Euroopan yhteisöjen direktiiviä kuluttajasopimusten kohtuuttomista sopimusehdoista sekä kohtuuttomien sopimusehtojen sovittelua.

Kohtuuttoman sopimusehdon käyttö on kielletty sekä kuluttajansuojalaissa (38/1978) että laissa varallisuus oikeudellisista oikeustoimista (228/1929). Kuluttajansuojalain (38/1978) 3 luvun 1 §:ssä kielletään elinkeinonharjoittajaa käyttämästä kuluttajille sellaista sopimusehtoa, jota voidaan pitää kulutushyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioiden kohtuuttomana kuluttajien kannalta. OikTL:n (228/1929) 3 luvun 36 §:n mukaan kohtuutonta sopimusehtoa voidaan sovittaa tai se voidaan jättää kokonaan huomioita. Kohtuuttomana tulee pitää korkeimman oikeuden mukaan myös sellaista sopimusehtoa, joka ”on muun kuin kuluttajansuojalakiin sisältyvän pakottavan säännöksen vastainen” (KKO:2011:77).

Sopimusehdon kohtuuttomuutta tulee arvioida ehdon luonteen mukaan – onko ehto laadittu myyjän eduksi siten, ettei sopimusosapuolten välillä vallitse kohtuullinen tasapaino (HE 8/1977 vp, 34). Kohtuuttomuus ilmenee muun muassa siten, etteivät kuluttajan oikeudet ja velvollisuudet ole tasapainossa elinkeinonharjoittajan oikeuksien ja velvollisuuksien kanssa (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014). Hallituksen esityksessä (HE 8/1977 vp) on ollut tavoitteena muun muassa kuluttajan heikomman oikeudellisen aseman parantaminen. Elinkeinonharjoittajien käyttämät vakiosopimukset ja niiden sopimusehdot rajoittavat kuluttajien mahdollisuuksia vaikuttaa solmittavan sopimuksen ehtoihin. (HE 8/1977 vp, 31.) Kuluttajansuojalain (38/1978) 4 luvun 1 §:n mukaan sopimuksen kohtuuttomuutta arvioitaessa on otettava huomioon kokonaisarviointi eli sopimuksen sisältö, osapuolten asema, olosuhteet sopimusta tehtäessä sekä mahdolliset olosuhteiden muutokset.

Korkeimman oikeuden ennakkopäätöksessä (KKO:2016:49) on kyse Elisa Oy:n käyttämästä kuluttajille kohtuuttomasta sopimusehdosta, jonka mukaan paperilaskusta veloitetaan erillinen maksu. Kuluttaja-asiamies vaati markkinaoikeudessa, että markkinaoikeus kieltää Elisa Oy:tä käyttämästä kuluttajien kanssa sopimusehtoa, jonka mukaan paperilaskusta veloitetaan erillinen 1,90 euron maksu. Kuluttaja-asiamies vetosi kuluttajansuojalain (38/1978) 3 luvun 1 §:n 1 momenttiin. Puhelimet ovat nyky-yhteiskunnassa välttämättömyyshyödykkeitä, joten laskutustavan tuli olla kaikille kuluttajille tasapuolinen. Välttämättömyyspalveluiden sopimusehtojen mukaan kuluttajia, joilla ei ole mahdollisuutta sähköiseen laskutustapaan ei saa asettaa heikompaan asemaan kuin sellaisia kuluttajia, joilla on mahdollisuus sähköiseen laskutustapaan. Elisa Oyj vaati vastauksessaan kuluttaja-asiamiehen kanteen hylkäämistä. Elisa Oyj:n vastauksesta käy ilmi, että heidän asiakkaansa ovat saaneet valita sopimuksentekoyhteydessä laskutustavan. Markkinaoikeus kielsi Elisa Oyj:tä sakon uhalla käyttämästä kuluttajien kanssa solmittavissa sopimuksissa sopimusehtoa erillisestä veloituksista, joka oli 1,90 euroa tai sitä suurempi, paperilla toimitettavista laskuista. (KKO:2016:49.) Kiellettyä ei tämän perusteella ole maksun periminen paperilaskun erillisestä toimittamisesta, sillä markkinaoikeus rajasi kiellon koskemaan ainoastaan 1,90 euroa tai sitä suurempia veloituksia koskevia maksuja (Virolainen 2016).

Sekä kuluttaja-asiamiehelle että Elisa Oyj:lle myönnettiin valitusluvat korkeimpaan oikeuteen. Korkein oikeus katsoi, että paperilaskun maksullisuutta koskeva ehto on esitetty Elisa Oyj:n sopimusehdoissa selkeästi ja siten, että sopimusehtoihin perehtyvän kuluttajan on tullut tavanomaisella tarkkuudella helposti ymmärtää paperilaskun toimittamisen maksullisuus. Korkein oikeus toteaa ratkaisussaan, ettei lisämaksun periminen paperilaskusta johda siihen, että Elisa Oyj saisi epäasianmukaista hyötyä kuluttajien kustannuksella. Hallituksen esityksen (HE 8/1977 vp, 34–37) mukaan sopimusehto, joka suosii myyjää yksipuolisesti muodostaen sopimusosapuolten välille epätasapainon, on kohtuuton. Korkein oikeus kumosi markkinaoikeuden tuomion, sillä korkein oikeus ei pitänyt sopimusehtoa kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n 1 momentin mukaisena kohtuuttomana sopimusehtona. (KKO:2016:49.)

Markkinaoikeuden tapauksessa (MAO:372/13) on kyse elinkeinonharjoittajan Parknet Oy:n ja kuluttajan välisen sopimuksen sopimusehdosta, jonka mukaan yrityksellä on oikeus puolitoistakertaistaa niille erääntynyt 40 euron pysäköintivalvontamaksu. Yritys on käyttänyt pysäköinninvalvonnan sopimusehdoissa sellaista ehtoa, jonka mukaan 40 euron valvontamaksu voidaan puolitoistakertaistaa 60 euroon, ellei valvontamaksua makseta 14 päivän sisällä. Kuluttaja-asiamies vetoaa vaatimuksessaan saatavien perinnästä annettuun lakiin (513/1999), jonka säädösten mukaan Parknet Oy veloittaa perimisen kuluista enemmän kuin mihin yritys on lain nojalla oikeutettu. Tämän vuoksi sopimusehtoa on pidettävä kohtuuttomana. Parknet Oy toteaa vastauksessaan kuluttajalla olleen vapaus valita maksaako hän 40 euron valvontamaksun 14 vuorokauden sisällä vai myöhemmin 60 euron summalla. (MAO:372/13.)

Markkinaoikeuden ratkaistavaksi jää sopimusehdon kohtuuttomuus kuluttajansuojalain (38/1978) 3 luvun 1 §:n nojalla. Markkinaoikeus perustelee tulkintaansa kohtuuttomuudesta lain esitöiden avulla. Hallituksen esityksen (HE 8/1977, 36) mukaisesti sääntelyillä suojataan kuluttajan asemaa kohtuuttomia sopimusehtoja vastaan. Kuluttaja-asiamiehen tarkoittama sopimusehdon kohtuuttomuus koskee kuluttajilta veloitettavaa lisämaksun suuruutta. Markkinaoikeuden mukaan sovellettavaksi tulee saatavien perinnästä annetun lain (513/1999) sijasta korkolain (633/1982) säännökset. Jos velallinen on velvollinen maksamaan elinkeinonharjoittajalle enemmän viivästyskorkoa kuin korkolain (633/1982) 4–11 §:ssä säädetään, on ehto tehoton. Mainitut säännökset ovat pakottavia kuluttajan hyväksi, joten niistä ei voida poiketa. Markkinaoikeus toteaa päätöksessään Parknet Oy:n sopimusehdon olevan kohtuuton, sillä 20 euron lisämaksu ylittää korkolain (633/1982) mukaisen viivästyskoron määrän. Ratkaisun perusteluiden mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos se on kuluttajansuojalakiin (38/1978) sisältyvän pakottavan säädöksen vastainen. (MAO:371/13.)

Parknet Oy on lopettanut kohtuuttoman sopimusehdon käyttämisen ennen asian ratkaisemista. Tämä seikka ei kuitenkaan poistanut kiellon tarpeellisuutta. Parknet Oy:tä kielletään käyttämästä uudelleen kuluttajasopimuksissa sopimusehtoa,

jonka mukaan valvontamaksun puolitoistakertaistaminen 40 eurosta 60 euroon on oikeutettua. (MAO:371/13.)

Kuluttaja-asiamiehestä annetun lain (40/1978) 2 §:n mukaan kuluttaja-asiamies valvoo sopimusehtojen ja markkinoinnin lainmukaisuutta. Lain soveltamisen ja kuluttajien yleisen edun kannalta tärkeissä yksittäistapauksissa kuluttaja-asiamies voi auttaa kuluttajaa. (L 40/1978, 2 §.) Kuluttaja-asiamies voi kieltää elinkeinonharjoittajaa käyttämästä sellaista sopimusehtoa, jolla ei ole lain soveltamisen kannalta suurta merkitystä. Jos kieltoa koskeva elinkeinonharjoittaja vastustaa kieltoa asetetussa määräajassa, kuluttaja-asiamiehen asettama kielto raukeaa. Elinkeinonharjoittajalle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi ennen kuin sopimusehdon käyttäminen kielletään. Kieltoa voidaan tehostaa uhkasakolla. (L 40/1978, 7–10 §.)

4.1 Euroopan yhteisöjen direktiivi

Vuonna 1993 annetun Euroopan yhteisöjen direktiivin kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista, sopimusehtodirektiivin, (93/13/ETY, NDir, jäljempänä 93/13/ETY, NDir) tarkoituksena on yhtenevöittää jäsenvaltioiden määräyksiä, lakeja ja asetuksia koskien elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä tehtyjen sopimusten kohtuuttomia ehtoja (93/13/ETY, NDir.) Sopimusehtodirektiivin 3 artiklan mukaan sopimusehto tulkitaan kohtuuttomaksi, jos siitä ei ole neuvoteltu erikseen tai jos sopimusehto on hyvän tavan vastainen ja aiheuttaa täten sopimuksen heikomman osapuolen, eli kuluttajan, vahingoksi merkittävän epätasapainon sopimusosapuolten välille. Jos sopimusehto on ennakolta laadittu eikä kuluttajalla ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa sopimusehtojen sisältöön, ei sopimusehtoa voida pitää erikseen neuvoteltuna. Sopimusehtodirektiivin 5 artiklan mukaan kirjallisesti laaditut sopimusehdot on laadittava selkeästi ja ymmärrettävästi. (93/13/ETY, NDir.) Sopimusehtodirektiiviä on sovellettava sellaisiin sopimusehtoihin, joista ei ole erikseen osapuolten kesken neuvoteltu. Vakioehdot muodostavat täten direktiivin soveltamisalueen ytimen. (Wilhelmsson 2008, 18.)

Sopimusehtodirektiivin liitteessä 1 on lueteltuna tilanteita, joissa sopimusehtoja voidaan pitää kohtuuttomina. Liitteen **a-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, kun elinkeinonharjoittaja aiheuttaa toimellaan tai toimimattomuudellaan kuluttajan kuoleman tai muun ruumiillisen henkilövahingon, jonka vuoksi elinkeinonharjoittajan oikeudellinen vastuu on poissuljettu tai rajoitettu (93/13/ETY, NDir). Hallituksen esityksen (HE 247/1981 vp) mukaan vastuuvapauslausekkeita on syytä kohtuullistaa etenkin tilanteissa, joissa toinen sopimusosapuoli on lieventänyt vastuutaan omasta suorituksesta käyttäen hyväksi omaa asemaansa (HE 247/1981 vp, 15). Korkeimman oikeuden ennakkopäätöksessä (KKO:1983-II-91) Suomen Hippos ry:tä ja B Oy:tä ei velvoitettu maksamaan A:lle erään ravivetokilpailun kupongin 55 000 markan voitto-osuutta vastuuvapauslausekkeesta huolimatta. Vastuuvapauslausekkeen mukaan vedonlyönnin järjestäjät ja näiden apulaiset vapautuivat vastuustaan, kun nämä aiheuttivat vahinkoa kuluttajalle törkeällä huolimattomuudellaan. Korkein oikeus piti vastuunrajoitusehtoa kohtuuttomana OikTL:n (228/1929) 36 §:n mukaisesti. Kyseisessä tapauksessa B Oy:n toimintaa ei kuitenkaan pidetty niin törkeänä ja huolimattomana, että yritys olisi velvoitettu maksamaan A:lle vahingosta. (KKO:1983-II-91.)

Liitteen **b-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittaja jättää osittain tai kokonaan täyttämättä velvollisuuksiaan sekä poissulkee tässä tilanteessa kuluttajan lailliset oikeudet tai rajoittaa niitä sopimattomasti (93/13/ETY, NDir). Tällainen sopimusehto on Suomen lainsäädännön mukaan mitätön, koska sopimusrikkomuksia koskevat säännökset ovat usein pakottavia kuluttajan hyväksi (HE 218/1994 vp, 11). Kuluttajansuojalain (38/1978) 5, 6 ja 9 luvuissa todetaan, että näiden lukujen säännöksistä poikkeavat kuluttajan vahingoksi olevat sopimusehdot, ovat mitättömiä. Vaikka edellä mainitut luvut eivät koske kuluttajasopimuksia, voidaan niiden sisältämiä säännöksiä usein soveltaa muihinkin sopimustyyppeihin (HE 218/1994 vp, 11).

Liitteen **c-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittajan sopimussuorituksen toteutuminen riippuu ainoastaan elinkeinonharjoittajan omasta tahdosta ja sopimus tehdään kuluttajaa sitovaksi (93/13/ETY, NDir).

Sopimusehto ei täysin ole poikkeukseton OikTL:n (228/1929) 1 luvun nojalla. Tarjous sitoo tekijäänsä vastapuolen vielä harkitessa vastaustaan (L 13.6.1929/228, 3 §). Kohtuuttoman ehdosta tekee elinkeinonharjoittajalle varattu liian pitkä tai määräämätön aika harkita kuluttajan ostotarjouksen hyväksymistä (HE 8/1977 vp, 26; HE 218/1994 vp, 11).

Liitteen **d-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittajalla on mahdollisuus pitää kuluttajan maksamat rahamäärät itsellään, kun kuluttaja päättää olla tekemättä sopimusta eikä kuluttajalla ole oikeutta saada korvausta vastaavasta rahamäärästä elinkeinonharjoittajalta sopimuksen purkaututtua (93/13/ETY, NDir). Suomessa edellä mainittua ehtoa ei ole pääsääntöisesti pidetty kohtuuttomana. Esimerkiksi käsirahan menettämisehtoa ei ole pidetty kohtuuttomana. (HE 218/1994 vp, 11.)

Liitteen **e-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos kuluttajalta vaaditaan suhteettoman suuri korvaus, ellei tämä täytä velvollisuuksiaan (93/13/ETY, NDir). Kuluttajansuojalaissa (38/1978) on pakottavat säädökset sopimusrikkomuksista eri sopimustyyppien osalta. Pakottavien säädösten vuoksi liitteen e-kohdan mukainen ehto olisi Suomessa mitätön. (HE 218/1994 vp, 11.)

Liitteen **f-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittaja yksimielisesti purkaa sopimuksen antamatta samaa mahdollisuutta kuluttajalle (93/13/ETY, NDir). Vaikka kuluttajalla olisi sama sopimuksen purkioikeus kuin elinkeinonharjoittajalla, olisi tällainen sopimusehto silti kuluttajan kannalta kohtuuton. Jos sopimuksen täyttämisellä on erityinen merkitys kuluttajalle, tulee tällaista sopimusehtoa sovitella. (HE 218/1994 vp, 11.) Lisäksi sen salliminen, että elinkeinonharjoittaja purettuaan sopimuksen saa pitää itsellään suorittamattomista palveluista kuluttajan maksamat rahamäärät, on kohtuuton (93/13/ETY, NDir). Suomen lainsäädännön mukaan tällainen sopimusehto on kohtuuton, sillä pääsääntöisesti sopimuksen purkamisen seurauksena on molempien osapuolten vastaanotettujen suoritusten palauttaminen toisilleen (HE 218/1994 vp, 11).

Liitteen **g-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittaja yksimielisesti irtisanoo toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ilman kohtuullisessa ajassa tehtyä ennakkoilmoitusta. Kohta g ei kuitenkaan koske tapauksia, joissa on vakavat perusteet irtisanomiselle. (NDir/93/13/ETY.) Irtisanomisajalla halutaan turvata sopijapuolelle sopimuksen päätyttyä kohtuullinen järjestelyaika, jolloin hän voi mahdollisesti solmia uuden sopimuksen. Arvioitaessa kohtuullista irtisanomisaikaa tulee pohtia äkillisen sopimussuhteen päättymisen merkitystä kuluttajalle. Olennainen sopimusrikkomus kuitenkin oikeuttaa osapuolet irtisanomaan sopimuksen ilman irtisanomisaikaa. (HE 218/1994 vp, 12.)

Liitteen **h-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos määräaikaista sopimusta pidennetään ilman toimenpiteitä ja kuluttajalla on ollut kohtuuttoman lyhyt aika mielipiteen ilmaisua varten (93/13/ETY, NDir). Sopimukset, joissa tällainen sopimusehto voi esiintyä, ovat vahinkovakuutus sopimukset. Kuluttajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa vakuutus milloin tahansa. (HE 218/1994 vp, 12.)

Liitteen **i-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos kuluttaja sidotaan peruuttamattomasti sellaisiin ehtoihin, joihin hänellä ei ollut mahdollisuutta tutustua ennen sopimuksen solmimista (93/13/ETY, NDir). Vastapuolella on oltava mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin ennen sopimuksen solmimista. Pelkkä viittaus vakioehtoihin ei tee ehtoja vastapuolta sitoviksi. (HE 218/1994 vp, 12.) Vastapuolen katsotaan hyväksyneen sopimusehdot, jos hän antaa nimenomaisen tahdonilmauksen tutustuttuaan sopimusehtoihin. Jos kuluttaja allekirjoittaa sopimuksen tutustumatta sopimusehtojen sisältöön, katsotaan ehtojen sitovan häntä, jos ehdot ovat sisällöltään tavanomaisia. (Wilhelmsson 2008, 69.)

Liitteen **j-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittaja saa yksipuolisesti muuttaa sopimusehtoja ilman sopimuksessa mainittua pätevää syytä (93/13/ETY, NDir). Kyseinen ehto on myös Suomen sopimusoikeuden yleisten periaatteiden vastainen (HE 218/1994 vp, 12.) Ehto, jonka mukaan elinkeinonharjoittalla on yksipuolisesti oikeus muuttaa sopimuksen sisältöä, on

kohtuuton (HE 8/1977 vp, 36.) Sopimusdirektiivin 2 liitteen b alakohdan mukaan elinkeinonharjoittaja voi kuitenkin varata oikeuden itselleen muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja yksipuolisesti, jos hän ilmoittaa siitä kohtuullisessa ajassa kuluttajalle. Kuluttajalla on oltava oikeus purkaa sopimus tässä tapauksessa. (93/13/ETY, NDir.) Olosuhteiden muuttuessa voi olla aiheellista tarkistaa toistaiseksi voimassa olevien sopimusten sopimusehdot. Kohtuullisena ei voida kuitenkaan pitää elinkeinonharjoittajan rajoittamatonta oikeutta yksipuolisesti muuttaa sopimuksen sisältöä. (HE 218/1994 vp, 13.)

Liitteen **k-kohdan** mukaa sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittaja saa muuttaa yksipuolisesti tuotteen tai palvelun ominaisuuksia ilman pätevää syytä (93/13/ETY, NDir). Mainitun ehdon kohtuuttomuutta arvioitaessa tulee huomioida merkitys kuluttajalle. Vaikka tuotteen tai palvelun ominaisuuksien muuttamiselle olisi pätevä syy, voi niiden muuttaminen olla silti kohtuutonta kuluttajalle. Elinkeinonharjoittajan yksinoikeutta päättää korvaavasta tavarasta tilatun tavaran ollessa loppunut voidaan pitää kohtuuttomana. (HE 218/1994 vp, 13.)

Liitteen **l-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittajalle sallitaan tuotteen tai palvelun hinnan korottamisoikeus ilman, että kuluttajalle sallitaan vastaava oikeus peruuttaa sopimus, jos tuotteen tai palvelun lopullinen hinta on liian korkea suhteessa sopimuksen tekohetkellä sovittuun hintaan. Lisäksi sopimusehto, jonka mukaan tavaroiden hinnat määritellään luovutushetkellä, on kohtuuton. (93/13/ETY, NDir.) Kohtuuttomaksi sopimusehdoksi on katsottava sellainen ehto, jonka mukaan elinkeinonharjoittajalla on oikeus korottaa yksimielisesti tavaran tai palvelun sovittua hintaa antamatta samalla kuluttajalle oikeutta purkaa sopimus tämän vuoksi (HE 8/1977 vp, 36).

Liitteen **m-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittajalla on yksinoikeus määrittää toimitettujen tavaroiden tai palveluiden sopimusehtojen mukaisuus tai tulkita mitä tahansa sopimuksen ehtoa yksimielisesti (93/13/ETY, NDir). Ehto, jonka mukaan elinkeinonharjoittaja saa yksipuolisesti päättää kuluttajalle luovutettavan hyödykkeen

sopimuksenmukaisuudesta, on kohtuuton (HE 8/1977 vp, 36.) Sopimussuhteeseen olennaisesti vaikuttavien seikkojen yksipuolinen ratkaiseminen johtaa kohtuuttomuuteen (HE 281/1994 vp, 14).

Liitteen **n-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos sillä rajoitetaan elinkeinonharjoittajan velvollisuuksia noudattaa edustajansa tekemiä sitoumuksia tai jos elinkeinonharjoittajan sitoumusten tekeminen on määritelty erityisen muodollisuuden alaisiksi (93/13/ETY, NDir). Kuluttajalla on oikeus luottaa siihen, että edustaja toimii toimivaltansa rajoissa tehdessään sopimuksia päämiehen lukuun. Päämiestä sitoo edustajansa tekemä sopimus (HE 218/1994 vp, 14.)

Liitteen **o-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos kuluttaja velvoitetaan täyttämään kaikki velvollisuutensa, mutta elinkeinonharjoittaja ei täytä omia velvollisuuksiaan (93/13/ETY, NDir). Edellä mainittu ehto on usein Suomessa mitätön, sillä kuluttajansuojalain (38/1978) 5, 8 ja 9 luvuissa säädetään suoritusten samanaikaisuuden periaatteesta. Kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan tulee suorittaa sopimussuhteen synnyttämät omat velvollisuutensa samanaikaisesti. (HE 218/1994 vp, 14.)

Liitteen **p-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos elinkeinonharjoittajalla on mahdollisuus siirtää sopimuksesta johtuvat oikeudet ja velvollisuudet toiselle aiheuttaen kuluttajan takuiden vähenemistä, ilman kuluttajan suostumusta (93/13/ETY, NDir). Sopimuksen siirtäminen toiselle ei saa heikentää kuluttajan oikeudellista asemaa verrattuna alkuperäiseen sopimukseen (HE 218/1994 vp, 14).

Liitteen **q-kohdan** mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos kuluttajan oikeutta nostaa kanne tai käyttää muita oikeuskeinoja rajoitetaan tai ne poissuljetaan vaatimalla, että kuluttaja vie riitatapaukset välimiesmenettelyyn, jota oikeudelliset säännökset eivät koske. Lisäksi, jos kuluttajan saatavilla olevia todisteita sopimattomasti rajoitetaan tai, jos kuluttajalle määrätään todistustaakka, vaikka sen kuuluisi olla sopimuksen toisella osapuolella, on sopimusehto kohtuuton. (93/13/ETY, NDir.) Sopimusehto, jonka mukaan toiselle sopimuspuolelle

kuuluvan näyttövelvoitteen siirtäminen kuluttajalle on sallittua, on kohtuutonta ja kiellettyä (HE 8/1977 vp, 36). Suomessa q-kohdan ehdot todistustaakan siirtämisestä ja todistelumahdollisuuksien rajoittamisesta ovat pääasiassa mitättömiä. Kuluttajansuojalaissa on näyttövelvollisuutta koskevia säännöksiä elinkeinonharjoittajalle eikä näitä voi syrjäyttää sopimuksin. (HE 218/1994 vp, 14.)

4.2 Kohtuuttomien sopimusehtojen sovittelu

Kohtuuttomia sopimusehtoja voidaan sovittaa tai ehto voidaan jättää kokonaan huomiotta (Herler 2010, 116). Sopimuksen sovittelusta on kyse, kun viranomaisen kohtuusperusteina puuttuu sopimuksen kohtuuttomana pidettyyn sisältöön jälkikäteen. Sovittelu edellyttää kuitenkin sitovaa sopimusta. (Karhu 2020.) Vaikka jokin ehto saattaa olla aina kohtuuton ja sen käyttö tämän vuoksi kiellettyä, kohtuullistamisen tavoitteena on kuitenkin aina saada osapuolien oikeudet ja velvollisuudet tasapainoon jossakin yksityistapauksessa (HE 247/1981 vp, 14). Kuluttajansuojalain (38/1978) 4 luvun 1 §:n yleislausekkeen mukaan, jos sopimusehdon soveltaminen johtaa kohtuuttomuuteen tai ehto on muuten kuluttajan kannalta kohtuuton, voidaan sitä sovittaa tai se voidaan jättää huomiotta. Kohtuuttomuutta arvioitaessa tulee huomioida sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema sekä sopimuksen tekohetkellä vallinneet olot. (L 20.1.1978/38, 4:1 §.)

Sopimuksen sitovuuden periaate on lähtökohtana kohtuullisuuden arvioinnille. Pääsääntöisesti osapuolet ovat velvollisia täyttämään velvollisuutensa. Tämän vuoksi osapuolet eivät voi vedota kohtuullistamissäännökseen, jos velvollisuuksien laiminlyönnin seuraukset ovat ennakoitavissa sopimusta solmittaessa. Edellä mainittu ehto ei kuitenkaan ole poikkeukseton – jos sopijapuolella ei ole muuta vaihtoehtoa kuin solmia sopimus toisen sopijapuolen laatimilla ehdoilla, voi tämä vedota kohtuullistamissäännökseen. Kohtuullistamisen tarve johtuu usein siitä, että sopimusehto on itsessään kohtuuton tai sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomaan lopputulokseen. (HE 247/1981 vp, 12)

Nykyisen OikTL (228/1929) 36 §:n yleislauseke kohtuuttomien sopimusehtojen sovittelusta on hallituksen esityksen (HE 247/1981 vp, 19) mukainen.

”Jos oikeustoimen ehto on kohtuuton tai sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomuuteen, ehtoa voidaan joko sovittaa tai jättää se huomioon ottamatta. Kohtuuttomuutta arvosteltaessa on otettava huomioon oikeustoimen koko sisältö, osapuolten asema, oikeustointa tehtäessä ja sen jälkeen vallinneet olosuhteet sekä muut seikat.

Jos 1 momentissa tarkoitettu ehto on sellainen, että sopimuksen jääminen voimaan muilta osin muuttumattomana ei ole ehdon sovittelun vuoksi kohtuullista, sopimusta voidaan sovittaa muiltakin osin tai se voidaan määrätä raukeamaan.

Oikeustoimen ehtona pidetään myös vastikkeen määrää koskevaa sitoumusta.” (OikTL 228/1929, 36 §.)

Kohtuuttomuus syntyy, kun ehto, jota ei ole tarkoitettu käytettävän, otetaan sopimukseen sellaisenaan mukaan. OikTL (228/1929) 36 § tulee soveltaa kaikkiin varallisuus oikeudellisiin oikeustoimiin, ellei toisin ole säädetty. (HE 247/1981 vp, 17.) Koska kuluttajansuojalain (38/1978) 4 luvun sovittelusäännöksiin tehtiin hallituksen esityksessä (HE 218/1994 vp) muutoksia koskien kohtuuttomuuden arviointiperusteita, ei OikTL (228/1929) 36 § voida enää sellaisenaan soveltaa kuluttajasopimuksiin (HE 218/1994 vp, 17).

Kuluttajansuojalain (38/1978) 4 luvun 1 §:n 1 momenttiin on lisätty maininta luvun 2 §:stä, jonka mukaan kohtuuton sopimusehto voidaan jättää pääsääntöisesti huomioon ottamatta. Luvun 2 §:n 3 momentista on poistettu maininta kohtuuttoman ehdon sovittamisesta ja korvaamisesta kohtuullisella ehdolla. 3 §:n mukaan kohtuuton ehto on jätettävä huomioon ottamatta ja sopimus on jätettävä voimaan muuttumattomana, jos se voi olla olemassa sellaisenaan ilman kohtuuttomia sopimusehtoja. Tämä muutos perustuu sopimusedirektiivin (93/13/ETY, NDir) 6 artiklan 1 kohtaan, jonka mukaan sopimus jää osapuolia sitovaksi, jos se voi olla olemassa ilman kohtuuttomia sopimusehtoja. (HE 230/2018 vp, 28.)

Korkeimman oikeuden enakkopäätöksessä (KKO:2011:77) on ollut kyse TeliaSonera Oy:n kohtuuttomasta sopimusedystä, joka liittyi yrityksen

tarjoamaan matkapuhelinliittymän Kestoetu-sopimuksen sopimusehtoihin. Sopimusehdon mukaan määräaikainen sopimus jatkui uuden määräaikaikauden, ellei kuluttaja irtisanonut sopimusta ennen sopimuskauden päättymistä. Kuluttaja-asiamies vaati markkinaoikeudessa 100 000 euron sakkouhalla, että markkinaoikeus kieltää TeliaSonera Oy:tä käyttämästä sellaista sopimusehtoa matkapuhelinliittymäsopimuksessa, jonka mukaan sopimus jatkuu automaattisesti määräajan päätyttyä uudella sopimuksella ilman kuluttajan tahdonilmausta. Markkinaoikeus kielsi TeliaSonera Oy:tä 100 000 euron sakon uhalla käyttämästä sellaista sopimusehtoa, joka on epäselvä ja harhaanjohtava liittymän irtisanomisen osalta, joka estää puhelinnumeron siirtämisen toiselle teleyritykselle ja jonka mukaan vanhan määräaikaisen sopimuksen jatkumisesta uudella määräaikaikaisella sopimuksella ilmoitetaan kuluttajalle ainoastaan tekstiviestillä. Sekä kuluttaja-asiamies että TeliaSonera Oy saivat valitusluvan korkeimpaan oikeuteen. Korkein oikeus ei pitänyt sopimusehtoa, jonka mukaan määräaikainen sopimus jatkui uuden määräaikaikauden kuluttajan passiivisuudesta huolimatta, kohtuuttomana. (KKO:2011:77.)

Vastaisuudessa tällainen sopimusehto on kielletty viestintämarkkinalain muuttamisesta säädetyn lain (363/2011) 70 a § 3 momentin mukaisesti. Tällä erityislain muutoksella ei ollut vaikutusta kyseiseen korkeimman oikeuden tapaukseen, sillä kuluttaja-asiamiehen vaatimus tuli vireille vuonna 2008. Tapauksessa sovellettiin tuon ajankohdan mukaisia kuluttajasopimusehtoja koskevia sääntelyjä. Ennen lakimuutosta viestintämarkkinalaki (393/2003) ei ole ollut esteenä tapauksessa mainitulle sopimusehdon käyttämiselle. (KKO:2011:77.)

Korkein oikeus perusteli päätöstään sillä, että kestoetusopimuksen sopimusehdoissa on esitetty kestoetusopimuksen määräaikaaisuutta, päättymistä ja jatkumista koskevat periaatteet hyvin selvästi. Kuluttajan on ollut tavanomaisella tarkkuudella sopimusehtoihin tutustuessaan ymmärtää helposti nämä sopimusehdot. Sopimusehdoissa on ilmoitettu määräaikaisen sopimuksen automaattisesta jatkumisesta, ellei kuluttaja irtisano sopimusta viimeistään kahta viikkoa ennen sopimuksen päättymistä. Lisäksi korkein oikeus toteaa sopimuksen solmimisen olleen kuluttajille vapaaehtoista. (KKO:2011:77.)

Korkein oikeus tulkitsi sopimusehdon kohtuuttomuutta sopimusehtodirektiivin (93/13/ETY, NDir) 3 artiklan perusteella. Kyseisen artiklan mukaan sopimusehto on kohtuuton, jos se on hyvän tavan vastainen ja aiheuttaa kuluttajalle huomattavan epätasapainon sopimuksesta johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien välille. Kuluttaja-asiamiehen kieltovaatimuksen mukaista sopimusehtoa ei ole mainittu sopimusehtodirektiivin ohjeellisessa luettelossa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kyseinen, yksittäinen ehto olisi kohtuuton vain sen vuoksi, että ehto ei ole luettelossa. (KKO:2011:77.)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten kohtuuttomuus ja kuluttajan heikompi oikeudellinen asema näkyvät kuluttajasopimuksissa. Tutkimuskohteina olivat kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien väliset kuluttajasopimukset, jotka sisälsivät kohtuuttomia sopimusehtoja. Tässä tutkimuksen viimeisessä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia sekä niistä tehtyjä johtopäätöksiä. Luvun lopussa esitetään jatkotutkimusehdotuksia sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Lisäksi pohditaan koko opinnäytetyöprosessia kriittisesti.

5.1 Tutkimustulokset

Tutkimuksen hypoteesina oli kuluttajan heikompi oikeudellinen asema kuluttajasopimuksissa verrattuna elinkeinonharjoittajaan. Sekä käräjäoikeuden, markkinaoikeuden että hovioikeuden tuomiot tukivat tätä hypoteesia. Markkinaoikeuden tuomiot puolsivat kuluttajan heikompa oikeudellista asemaa, kun taas korkeimman oikeuden ratkaisut olivat päinvastaisia. Oletuksena oli, että kohtuuttomia sopimusehtoja käsitteleviä oikeustapauksia, jotka olisivat tuominneet elinkeinonharjoittajan kohtuuttomista sopimusehdoista olisi enemmän. Näin ei kuitenkaan ollut. Aineistona tutkimuksessa käytettiin neljää korkeimman oikeuden ennakkopäätöstä ja yhtä markkinaoikeuden päätöstä, joita tarkastellaan seuraavaksi. Tutkimusaineistoa analysoitaessa korostui korkeimman oikeuden kanta kuluttajan vastuun merkityksestä. Tämän tutkimuksen aineiston tapauksissa sopimusehtoihin perehtyvän kuluttajan olisi tavanomaisella tarkkuudella tullut ymmärtää sopimusehdot helposti. Kuluttajalta ei kuitenkaan voida odottaa sitä, että hän ymmärtäisi kaikki sopimuksen ehdot.

Ensimmäisenä tutkimusongelmana oli se, miten kohtuuttomuus näkyy kuluttajasopimuksissa. Korkeimman oikeuden ennakkopäätöksissä KKO:2011:77 ja KKO:2016:49 kohtuuttomuus näkyi elinkeinonharjoittajan taloudellisesti vahvemman ja asiantuntevamman aseman kautta. Vakioehtojen käyttö osoitti elinkeinonharjoittajan vahvempaa asemaa markkinoilla. Ahtonen (2010) toteaa tutkimuksessaan, että vahvemmassa neuvotteluasemassa ollut osapuoli on voinut määräävästi vaikuttaa sopimuksentekoon, jolloin sopimus on muodostunut

heikommalle osapuolelle kohtuuttomaksi (Ahtonen 2010, 56). Kuten luvussa 3.2.1 on todettu, ovat vakiosopimukset usein elinkeinonharjoittajan yksin laatimia sopimusehtoja, joihin kuluttajalla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa. Tapauksissa KKO:2011:77 ja KKO:2016:49 elinkeinonharjoittajat olivat käyttäneet vakioehtoja. Ensiksi mainitussa tapauksessa määräaikaisuus jatkui vakioehtojen mukaan kuluttajan passiivisuudesta huolimatta ja jälkimmäisessä tapauksessa paperilaskusta veloitettiin erillinen 1,90 euron lisämaksu. Kohtuuttomuuden arviointi tulee kyseeseen etenkin tilanteissa, joissa kuluttaja sidotaan peruuttamattomasti ehtoihin, joihin hänelle ei ole annettu mahdollisuutta tutustua ennen sopimuksen solmimista. Lisäksi vakiosopimuksilla saatetaan rajoittaa kuluttajan oikeuksia tai antaa elinkeinonharjoittajalle laajemmat mahdollisuudet toimia kuluttajan vahingoksi. Tapauksessa KKO:1983-II-91 elinkeinonharjoittaja oli laatinut omaa etuaan edistävät vakioehdot kuluttajan vahingoksi.

Toisena tutkimusongelmana oli se, miten kohtuuttomuutta tulkitaan kuluttajasopimuksissa. Kohtuuttomuutta tulkitaan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä sopimuksissa kuluttajan vastuun näkökulmasta. Korkein oikeus korostaa alla mainituissa tapauksissa kuluttajan velvollisuutta perehtyä sopimusehtoihin. Sopimusehtoihin perehtyvän tulisi tavanomaisella tarkkuudella ymmärtää sopimusehdot helposti. Lisäksi sopimusten solmiminen elinkeinonharjoittajan kanssa on usein vapaaehtoista kuluttajalle, minkä vuoksi kohtuuttomia sopimusehtoja harvoin tulkitaan kuluttajan eduksi. Myös Mononen (2001) on tutkimuksessaan todennut korkeimman oikeuden painottavan heikomman sopimusosapuolen mahdollisuutta harkita sopimusta ja sen merkitystä itsenäisesti ja riittävästi sovittelun puolesta tai vastaan puhuvana seikkana (Mononen 2001, 421–422).

Korkeimman oikeuden ennakkopäätöksessä (KKO:2011:77) oli kyse kestoetusopimuksen määräaikaisuuden jatkumisesta. Markkinaoikeus kielsi TeliaSonera Finland Oyj:tä sakon uhalla käyttämästä sellaisia sopimusehtoja, jotka ovat epäselviä ja harhaanjohtavia, estävät puhelinnumeron siirtämisen toiselle teleyritykselle, ja jotka sisältävät maininnan siitä, että sopimuskauden uusimisesta ilmoitetaan ainoastaan teksti- tai multimediaviestillä. Korkeimman

oikeuden tuomiona oli markkinaoikeuden päätöksen poistaminen, sillä markkinaoikeuden kieltovaatimukselle ei ollut perusteita. Ratkaisusta ilmeni korkeimman oikeuden kanta kuluttajan vastuusta ottaa selvää sopimusehdoista. Sopimusehdot oli esitetty niin selvästi, että kuluttajan olisi tullut tavanomaisella tarkkaavaisuudella ja sopimusehtoihin perehtymisellä ymmärtää kestoedun määräaikaaisuuteen, päättymiseen ja jatkumiseen liittyvät ehdot. Ratkaisun perusteluissa korkein oikeus totesi myös sopimuksen solmimisen olleen vapaaehtoista kuluttajalle.

Elisa Oyj:tä koskevassa korkeimman oikeuden ennakkopäätöksessä (KKO:2016:49) oli kyse paperilaskun maksullisuudesta. Markkinaoikeus perusteli ratkaisuaan ehdon suosimisella yksipuolisesti elinkeinonharjoittajaa aiheuttamalla kuluttajan vahingoksi kuluttajasopimuksen epätasapainon. Korkeimman oikeuden ratkaisuna oli markkinaoikeuden päätöksen kumoaminen ja kuluttaja-asiamiehen kieltovaatimuksen hylkääminen. Myös tässä tapauksessa korkein oikeus perusteli päätöstään muun muassa sillä, että kuluttajan olisi tullut ymmärtää paperilaskun maksullisuus perehtymällä sopimusehtoihin. Perusteluissaan korkeimman oikeuden mukaan ehto paperilaskun maksullisuudesta oli esitetty Elisa Oyj:n sopimusehdoissa selvästi, eikä hinnoittelusta ole voinut saada virheellistä kuvaa.

Kohtuuttomuutta tulkitaan kuluttajan vastuun lisäksi kuluttajansuojalain (38/1978) 3 ja 4 luvun sekä OikTL (228/1929) 36 §:n yleislausekkeen mukaisesti. Kohtuuttomia sopimusehtoja tulee arvioida kokonaisuus huomioon ottaen. Lisäksi kohtuuttomia sopimusehtoja tulee tulkita niiden laatijan vahingoksi. Käräjäoikeuden ja hovioikeuden sekä korkeimman oikeuden tuomiot erosivat toisistaan kohtuuttomien sopimusehtojen tulkinnan kannalta tapauksessa KKO:2011:13. Korkeimman oikeuden ennakkopäätöksessä (KKO:2011:13) oli kysymys vedonlyönnin sääntöjen tulkinnasta. Sekä käräjäoikeus että hovioikeus kumosivat kuluttajien kanteet Veikkaus Oy:tä vastaan sillä perusteella, että epäselvä sopimuskohta ei ollut käräjäoikeuden eikä hovioikeuden mielestä kuluttajansuojalain (38/1978) 4 luvun 1–3 §:n mukainen kohtuuton sopimusehtokokonaisuus, jota olisi tullut tulkita kuluttajan hyväksi. Lisäksi

käräjäoikeus ja hovioikeus perustelivat ratkaisuaan Veikkaus Oy:n johdonmukaisella käyttäytymisellä vastaavanlaisessa tapauksessa. Korkeimman oikeuden ratkaisu poikkesi tästä. Ratkaisuna oli käräjäoikeuden ja hovioikeuksien tuomioiden kumoaminen sekä Veikkaus Oy:n velvoittaminen maksamaan kuluttajille pelivoitto-osuudet. Huolellisestikaan sääntöihin perehtyvä pelaaja ei olisi korkeimman oikeuden mukaan ymmärtänyt sääntöjen tarkoitusta Veikkaus Oy:n tavoin. Sääntöjä tulkittiin tapauksessa niiden laatijan vahingoksi.

Mikään oikeusaste ei pitänyt tapauksessa KKO:1983-II-91 Suomen Hippos ry:n vastuuvapauslauseketta niin vahvasti kohtuuttomana, että ne olisivat velvoittaneet yrityksen maksamaan korvausta A:lle. Ainoastaan korkein oikeus tulkitsi ehdon OikTL:n (228/1929) 36 §:n mukaan kohtuuttomaksi. Suomen Hippos ry:tä vastaan ajetussa kanteessa (KKO:1983-II-91) kuluttaja A oli vaatinut vahingonkorvausta Suomen Hippos ry:ltä siitä syystä, että hänen pelikuponkiaa ei ollut otettu huomioon voitonjaossa B Oy:stä johtuvasta syystä. Helsingin raastuvanoikeus ja hovioikeus totesivat A:n hyväksyneen Suomen Hippos ry:n julkisesti esillä olleet sopimusehdot täyttämällä, maksamalla ja luovuttamalla pelikupongin B Oy:lle. Sopimusehtojen mukaan pelikuponki ei osallistunut kierrokseen, ellei se ollut ehtinyt viranomaisen valvontaan ennen pelin alkamista ja koska näin ei ollut tapahtunut, ei Suomen Hippos ry:tä voitu velvoittaa maksamaan vahingonkorvausta A:lle. Suomen Hippos ry ei ollut vastuussa asiamiehensä aiheuttamasta vahingosta kuluttajalle. Korkein oikeus ei muuttanut käräjäoikeuden eikä hovioikeuden ratkaisua, mutta piti vastuunrajoitusehtoa kohtuuttomana OikTL:n (228/1929) 36 §:n mukaisesti.

Kohtuuttomuutta sopimusehdoissa tulkitaan myös lain esitöiden sekä muiden yleislakien avulla. Sekä markkinaoikeuden tapauksessa (MAO:372:13) että korkeimman oikeuden tapauksessa (KKO:2016:49) sopimusehdon kohtuuttomuutta tulkittiin hallituksen esityksen (8/1977) mukaisesti. Lisäksi markkinaoikeuden tapauksessa (MAO:372:13) kuluttaja-asiamies vetosi perintälain (513/1999) säädöksiin tuodessaan vaatimuksessaan ilmi valvontamaksusta aiheutuvan liian suuren lisämaksun. Kohtuuttomana pidettiin nimenomaan 20 euron lisämaksun suuruutta, ei 40 euron valvontamaksun

suuruutta. Kuluttaja-asiamies piti lisämaksun suuruutta perintälain (513/1999) nojalla säädösten vastaisena ja täten kohtuuttomana myös kuluttajansuojalain (38/1978) nojalla. Markkinaoikeus puolestaan sovelsi perintälain (513/1999) sijasta korkolain (633/1982). Parknet Oy:n veloittama 20 euron lisämaksu 40 euron valvontamaksun viivästymisestä ylitti korkolain (633/1982) salliman viivästyskoron määrän. Koska korkolain (633/1982) säädökset ovat pakottavia kuluttajan hyväksi, totesi markkinaoikeus sopimusehdon kohtuuttomaksi. Yleislakien soveltamisen lisäksi korkeimman oikeuden tapauksessa (KKO:2011:77) tulkittiin kohtuutonta sopimusehtoa viitaten erityislakiin, viestintämarkkinalakiin (393/2003). Viestintämarkkinalaki on kumottu lailla sähköisen viestinnän palveluista (917/2014).

Korkeimman oikeuden tapauksessa (KKO:2011:77) tulkittiin sopimusehdon kohtuuttomuutta sopimusehtodirektiivin (93/13/ETY, NDir) 3 artiklan sekä direktiivin liitteen mukaan. Sopimusehto on kohtuuton, jos se aiheuttaa kuluttajan vahingoksi epätasapainon sopimuksen osapuolten välille (93/13/ETY, NDir). Tapauksessa olevaa sopimusehtoa ei ollut lueteltu sopimusehtodirektiivin (93/13/ETY, NDir) liitteenä olevassa luettelossa, mutta se ei ollut esteenä sille, että sopimusehtoa ei voisi pitää kohtuuttomana.

Kolmantena tutkimuskysymyksenäni oli se, minkälainen on kuluttajien oikeudellinen asema kuluttajasopimuksissa. Tämän tutkimuksen aineistoon viitaten kuluttajan oikeudellinen asema kuluttajasopimuksissa on elinkeinonharjoittajaan nähden heikompi. Kaikissa aineistoon liittyvissä korkeimman oikeuden ennakkopäätöksissä elinkeinonharjoittajalla oli ollut valta laatia sopimusten vakioehdot, joihin kuluttajalla ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa. Sopimusosapuolten eriarvoisella asemalla on negatiivisia vaikutuksia heikomman osapuolen kannalta (Mononen 2001, 151). Vaikka jokaisella luonnollisella henkilöllä eli kuluttajalla on oikeus Suomen perustuslain (731/1999) 21 §:n mukaan saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa, on elinkeinonharjoittajilla usein vahvempi rooli näissäkin tapauksissa (L 11.6.1999/731, 21 §).

Kuluttaja-asiamiehen rooli kuluttajan oikeudellisen aseman turvaamisessa on huomattava. Vaikka kuluttajan asema elinkeinonharjoittajaan nähden on heikompi, on asema silti turvallinen kuluttaja-asiamiehen ansiosta. Kuluttaja-asiamiehen tehtäviin kuuluu muun muassa valvoa elinkeinonharjoittajien laatimien sopimusehtojen laillisuutta. Kohtuuttomia sopimusehtoja voidaan rajoittaa asettamalla kieltoja elinkeinonharjoittajalle, jos ne eivät ole lain kannalta merkittäviä. Kuluttaja-asiamies on tämän tutkimuksen aineiston tapauksista laittanut aluille kolme tapausta ajamallaan kanteella markkinaoikeuteen.

Kohtuuttomien ehtojen kieltäminen on kustannustehokkain ratkaisu kaikkien osapuolten kannalta. Silti tarvitaan sopimusehtojen sovittelua, sillä kohtuuttomia sopimusehtoja esiintyy markkinoilla. Korkein oikeus on antanut selkeän kantansa tavanomaisella tarkkuudella ymmärrettäviin ehtoihin ja kuluttajan henkilökohtaiseen vastuuseen siitä, että sopimusten solmiminen on vapaaehtoista. Jos sopimusehdot olisivat tavanomaisella tarkkuudella ymmärrettävissä, onko kuluttajille annettu tarpeeksi aikaa tutustua sopimusehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Heikosti laaditut sopimusehdot, jotka sitovat kuluttajat kohtuuttomiin sopimusehtoihin, ovat oletettavasti elinkeinonharjoittajalle edullisempia laatia kuin yhdessä kuluttajien kanssa laaditut sopimusehdot olisivat.

Korkeimman oikeuden ratkaisujen perusteella voidaan yhteenvetona todeta, että korkeimman oikeuden mukaan on kohtuullista, että paperilaskusta veloitetaan 1,90 euron summa ja määräaikainen sopimus voi jatkua uudella määräaikaisella sopimuksella kuluttajan passiivisuudesta huolimatta. Lisäksi Suomen Hippos ry:n toiminta ei ollut kohtuutonta vastuuvapauslausekkeesta huolimatta. Veikkaus Oy:n ehdot olivat korkeimman oikeuden mukaan kohtuuttomat, sillä kuluttaja ei ollut voinut ymmärtää sopimusehtoja Veikkaus Oy:n tavoin. Ehdoissa on oletettavasti käytetty harhaanjohtavaa kieltä tai sellaista ammattisanastoa, jota luonnolliseksi henkilöksi määritelty kuluttaja ei ole voinut ymmärtää. Kuluttajan ei voida olettaa ymmärtävän ammattisanastoa sisältäviä sopimusehtoja. Lisäksi korkein oikeus piti Parknet Oy:n sopimusehtoa 20 euron lisämaksun veloittamisesta valvontamaksun viivästyessä 14 vuorokautta kohtuuttomana sopimusehtona. Lisämaksuun oikeuttavav ehdon todettiin olevan pakottavien

säädösten vastainen korkolain (633/1982) nojalla. Tämän vuoksi ehto on kuluttajalle kohtuutonta myös kuluttajansuojalain (38/1978) 3 luvun 1 §:n mukaisesti.

Neljästä aineistoon kuuluvasta korkeimman oikeuden tapauksesta vain yhdessä oli kysymys kohtuuttomia sopimusehtoja sisältävästä kuluttajasopimuksesta. Loput kolme tapausta sisälsivät korkeimman oikeuden mukaan kohtuullisia sopimusehtoja. Markkinaoikeuden tapauksen sopimusehdot todettiin olevan kohtuuttomia. Tulosten enemmistöön viitaten markkinaoikeuden tapauksen ratkaisu olisi saattanut olla jokin muu, jos se olisi viety korkeimman oikeuden ratkaistavaksi. Ei kuitenkaan ole todennäköistä, että korkein oikeus olisi pitänyt Parknet Oy:n sopimusehtoa kohtuullisena, sillä sopimusehdon todettiin olevan pakottavien säädösten vastainen.

5.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia kohtuuttomia sopimusehtoja kuluttajasopimuksissa kuluttajan oikeudellisen aseman näkökulmasta. Tutkimustulosten pohjalta jatkotutkimusehdotuksena on vakioehtoihin panostamisen kustannuksien arviointi ja niiden vaikutukset oikeusriitoihin. Jos sopimusehtoihin panostettaisiin laadun kannalta enemmän, miten paljon kustannukset todellisuudessa nousisivat elinkeinonharjoittajalle ja kuinka suuri rasite se olisi. Tarkentavana alakysymyksenä voisi olla laadukkaiden vakiosopimusehtojen vaikutus kuluttajien kokemaan palveluiden lisäarvoon. Toisena jatkotutkimusehdotuksena olisi tuoda avarampaa näkökulmaa tutkimusaiheeseen eri maiden lainsäädännöstä ja oikeuskäytännöstä. Kuinka paljon sopimusehtojen kohtuuttomuuden arviointi ja sovittelu eroavat eri maiden oikeusjärjestelmissä?

Jatkotutkimusehdotus määrällisenä toteutettavaan tutkimukseen on selvittää, kuinka monta kohtuuttomiin kuluttajasopimuksiin kohdistuvaa oikeusriitaa on käsitelty vuosien 1978–2020 aikana ja miten ratkaisut ovat eronneet toisistaan eri oikeusasteissa? Markkinaoikeuden tapauksen (MAO:372/13) myötä voisi jatkotutkimuksen toteuttaa kuluttaja-asiamiehen vaatimusten tarkkuuden

vaikutuksista markkinaoikeuden päätöksiin. Jos kuluttaja-asiamies vetoaa oikeisiin tai väärin yleis- tai erityislakeihin, muuttuuko markkinaoikeuden ratkaisu kuluttaja-asiamiehen kieltovaatimusten osalta.

5.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Eettisesti hyväksytyssä ja laaditussa tutkimuksessa edellytetään noudatettavan hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa, että tutkijan tulee noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja kuten tarkkuutta, huolellisuutta ja rehellisyyttä koko tutkimuksen ajan sekä soveltaa kriteerien mukaisia tiedonhankintamenetelmiä ja avoimuutta. Lisäksi tutkijan on otettava huomioon muiden tutkijoiden työt ja saavutukset. Toisen tutkijan tekstin plagioiminen on kiellettyä ja hyvän tieteellisen käytännön vastaista. Tutkimuksen tulee olla suunniteltu ja toteutettu yksityiskohtaisesti tieteellisen tiedon vaatimusten mukaisesti. Tutkimustulokset tulee raportoida asianmukaisesti ja luotettavasti ilman harhaanjohtavaa tietoa. Hyvän hallintokäytännön noudattaminen lukeutuu myös hyvään tieteelliseen käytäntöön. (Hirsjärvi ym. 2018, 23–26.)

Tämä tutkimus on toteutettu noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä. Työ on kirjoitettu huomattavalla tarkkuudella ja huolellisuudella. Tiedonhankintamenetelmät ovat tieteellisen tutkimuksen mukaisia ja ne on avoimesti kerrottu tutkimuksen alussa. Muiden tutkijoiden töitä on kunnioitettu asianmukaisella viittaustekniikalla. Tutkimus aloitettiin tutkimussuunnitelman tekemisellä ja oppimisprosessin aikatauluttamisella. Työn voidaan todeta olevan suunniteltu ja laadittu tieteellisen tutkimuksen mukaisesti ohjeita noudattaen. Tutkimustulokset on raportoitu luotettavasti jättäen mitään tuloksia tai tuloksiin vaikuttavia seikkoja kertomatta.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida muun muassa reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Realiaabeliuksella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Validiuksella eli tutkimuksen pätevyydellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata tarkoitettua mittauskohdetta. (Hirsjärvi ym. 2018, 231.) Toisin sanoen validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on

luvattu. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.) Tutkimustuloksia voidaan pitää reliaabelina, jos esimerkiksi kaksi tutkijaa päätyy samanlaiseen tutkimustulokseen tai jos samaa henkilöä tutkittaessa saadaan eri tutkimuskerroilla samat tulokset. Tutkimuksen validiutta voidaan käyttää tutkimuksen luotettavuuden mittarina etenkin laadullisessa tutkimuksessa, jonka ydinasioita ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Validiuksella tarkoitetaan kuvauksen ja siihen liittyvien selitysten sekä tulkintojen yhteensopivuutta sekä pohditaan selitysten luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2018, 231–232.)

Tämän tutkimuksen voidaan todeta olevan validi eli pätevä. Tutkimuksessa haluttiin tutkia kohtuuttomuutta kuluttajasopimuksissa kuluttajan oikeudellisen aseman näkökulmasta ja siinä onnistuttiin. Tutkimustulokset olisivat yleistettävissä, jos tutkimusmenetelmä olisi toinen ja aineisto olisi laajempi. Tässä tutkimuksessa käytetyn aineiston perusteella saadut tutkimustulokset antavat vain pintapuolisen näkemyksen aiheeseen. Kuitenkin tutkimukseen valitut tutkimusmenetelmät olivat tämän työn kannalta juuri oikeat ja antoivat sellaisen tutkimustuloksen, jota oli arvioitu saatavan. Opinnäytetyön voidaan todeta olevan reliaabeli, sillä opinnäytetyön tutkimustulokset olivat aiempien tutkimusten mukaisia. Opinnäytetyön aineiston tapauksista kaksi viidestä (40 prosenttia) todettiin kohtuuttomaksi. Myös Ahtosen (2010) tutkimuksen tuloksena korkein oikeus sovitteli noin 40 prosenttia 69:stä tapauksesta (Ahtonen 2010, 386). Lisäksi tutkimustulokset ovat toistettavissa samoja tutkimusmenetelmiä ja -metodeja käyttäen, mikä lisää tutkimuksen reliaabeliutta. Tutkimustulokset luonnollisesti eroaisivat, jos tutkimusmenetelmänä olisi esimerkiksi määrällinen tutkimusmenetelmä ja aineistoa analysoitaisiin tilastollisin menetelmin.

Tutkimuksen luotettavuutta edistää tarkka kuvaus jokaisesta tutkimuksen toteuttamiseen liittyvästä vaiheesta aineistonkeruusta tutkimustulosten tulkintaan. Laadullisen tutkimuksen validiutta voidaan tarkentaa käyttämällä useita tutkimusmenetelmiä. Eri menetelmien yhteiskäytöstä käytetään nimitystä triangulaatio. (Hirsjärvi ym. 2018, 232–233.) Triangulaation avulla voidaan tarkentaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta validiteettikriteerinä.

Triangulaatiolla tarkoitetaan erilaisten metodien, tutkijoiden, teorioiden tai tiedonlähteiden yhdistämistä. Tutkimusaineistoon kohdistuvalla triangulaatiolla tarkoitetaan tiedon keräämistä monelta eri tiedonantajaryhmältä. Tutkijaan kohdistuvassa triangulaatiossa tutkijoina toimii mahdollisimman monta henkilöä. Teoriaan kohdistuvassa triangulaatiossa otetaan huomioon monia teoreettisia näkökulmia. Metodologisella triangulaatiolla tarkoitetaan useiden eri metodien käyttöä. Analyysimenetelmien triangulaatiolla tarkoitetaan tutkimustulosten osoittamista oikeiksi eri tilastollisten testien tai laadullisten analyysimenetelmien keinoin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 166–168.)

Tutkimuksen tekeminen on aloitettu marraskuussa 2019 aineiston keruulla sekä teorian kirjoittamisella. Tutkimuksessa on tuotu ilmi jokainen tutkimuksen tekemisen vaihe yksityiskohtaisesti. Käytetyt tutkimusmenetelmät ja -menetelmät on kerrottu tutkimuksen alussa ja tutkimusaineisto on kerrottu teorian lomassa. Tutkimuksen tulokset kerrotaan tutkimuksen viimeisessä pääluvussa luotettavasti ilman harhaanjohtavaa tietoa. Opinnäytetyössä on käytetty monia eri aineistoja: korkeimman oikeuden ennakkopäätöksiä, erästä markkinaoikeuden päätöstä, oikeuskirjallisuutta, lain esitöitä sekä ajantasaista lainsäädäntöä. Voidaan todeta, että tämän tutkimuksen validiutta parantaa tutkimusaineistoon kohdistuva triangulaatio. Tutkimuksen ongelmaa on tutkittu analysoimalla eri tutkimusaineistoja. Eri aineistoista saadut vastaukset ovat tukeneet toisiaan.

Tutkimuksen luotettavuuteen voidaan vaikuttaa lähteillä. Lähdekritiikin avulla kirjallisuusluettelossa olevat lähteet ovat harkittuja. Lähteitä valitessa tulee tutkijan kiinnittää huomiota käytettävän lähteen kirjoittajan tunnettavuuteen ja arvostettavuuteen, lähteen ikään ja alkuperään sekä lähteen uskottavuuteen ja kustantajan arvovaltaan. Lisäksi lähteen objektiivisuus tulee huomioida. (Hirsjärvi ym. 2018, 113–114.) Tutkimuksessa käytetyt lähteet ovat olennaisia työn kannalta. Lähdekritiikin avulla työhön valitut lähteet ovat luotettavia ja harkittuja. Tutkimuksessa on käytetty monipuolisesti erilaisia lähteitä. Työn kirjallisuusluettelo sisältää niin oikeuskirjallisuutta kuin artikkeleita, lain esitöitä ja ajantasaista lainsäädäntöä unohtamatta. Teoria on saattanut jäädä puolueelliseksi, koska työssä on käytetty useita Hemmon teoksia.

5.4 Pohdinta

Tulkintametodeina tässä lainopillisessa tutkimuksessa oli systemaattinen tulkinta, sanamuodon mukainen tulkinta sekä historiallinen tulkinta. Pääpaino tutkimuksessa oli systemaattisessa tulkinnassa, toisin sanoen huomiota kiinnitettiin oikeusnormeihin, oikeudenalan yleisiin oppeihin sekä oikeusjärjestykseen kokonaisuutena. Oikeusnormilla tarkoitetaan lakikielen ilmaisua, ilmaisun sisältöä tai niiden yhdistelmää (Hirvonen 2011, 23). Oikeusnormi muodostuu oikeusnormilauseesta ja oikeusnormin ajatussisällöstä. Oikeusnormilause sisältää oikeusnormin. (Hirvonen 2011, 24.) Kuluttajansuojalain (38/1978) 3 luvun 1 §:n säädös, jossa kielletään elinkeinonharjoittajaa käyttämästä kulutushyödykkeitä tarjotessaan sellaista sopimusehtoa, joka on kuluttajan kannalta kohtuuton huomioon ottaen kulutushyödykkeen hinta ja muuta seikat, on oikeusnormilause. Edellä mainittu oikeusnormilause sisältää oikeusnormin, jonka mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kohtuuttomia sopimusehtoja. Tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota oikeusnormien sisältöön niin systemaattisesta näkökulmasta kuin kirjaimellisen sanamuodon näkökulmasta.

Oikeudenalan yleiset opit, joita sopimusoikeudessa ovat sopimusvapaus, sopimuspakko, pacta sunt servanda –periaate sekä lojaliteettiperiaate, käsiteltiin teoriaosuudessa kattavasti oikeuskirjallisuuden sekä hallitusten esitysten avulla. Nämä yleiset opit vaikuttavat sopimuksen tekemiseen niin kuluttajan kuin elinkeinonharjoittajan näkökulmasta. Kuluttajalla on vapaus valita, kenen kanssa sopimuksen solmii ja millä tavalla. Sopimuspakko rajoittaa joidenkin elinkeinonharjoittajien oikeutta valita sopimuskumppaninsa. Sopimuspakolla halutaan turvata kuluttajan oikeudellista asemaa sopimuksen heikompana osapuolena. Sopimuksen sitovuuden periaate sitoo molempia sopijapuolia ja velvoittaa täten molemmat toimimaan velvoitteidensa mukaisesti. Lojaliteettiperiaate velvoittaa molemmat osapuolet ottamaan vastapuolen edut kohtuullisissa määrin huomioon. Tiedonantovelvollisuuden nojalla molempien osapuolien intressit ovat turvatut. Oikeusjärjestyksen huomioiminen kokonaisuutena ilmenee tässä tutkimuksessa laajassa teoreettisessa

viitekehyksessä, jossa on otettu kuluttajalainsäädännön lisäksi huomioon muita yleis- ja erityislakeja sekä kuluttajariitalautakunnan menettelyitä.

Tutkimuksen tutkimusmetodina on käytetty sisällönerittelyä eli tekstianalyysiä oikeusnormien tulkitsemisen vuoksi. Tutkimusmetodi ilmenee tutkimuksessa oikeusnormien analysoimisessa. Toisena tutkimusmetodina on käytetty empiirisiä tutkimusmenetelmiä, joista tarkemmin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, sillä tutkimuksessa haluttiin tutkia yhtä ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksessa tutkittiin kuluttajasopimusten kohtuuttomia sopimusehtoja ainoastaan kuluttajan oikeudellisen aseman näkökulmasta. Kvalitatiivisista menetelmistä käytettiin analyysimenetelminä sisällönanalyysiä sekä juridista hermeneutiikkaa. Sisällön merkitys on sisällönanalyysin kohde. Sisällön merkitystä analysoitiin kohtuuttomuuden näkökulmasta, mutta erityisesti kuluttajan oikeudellisen aseman näkökulmasta. Juridisen hermeneutiikan avulla tekstiä ymmärretään ja tulkitaan tekstin yksityiskohdista kohti suurempaa kokonaisuutta. Kohtuutonta ehtoa tulkitaan aluksi oikeusnormina, mutta lain esitöiden, ajantasaisen lainsäädännön ja oikeustapausten avulla voidaan aineistoa tulkita kokonaisuutena.

Laadullisen tutkimuksen sijasta tutkimus olisi voitu toteuttaa määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena, jonka tarkoituksena on muodostaa muuttujat taulukkomuotoon ja saada aineisto tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa päätelmät perustuvat tilastolliseen analysointiin esimerkiksi tulosten kuvailemiseen prosenttilukon muodossa. (Hirsjärvi ym. 2018, 140.) Määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen tutkimusaineiston eli tutkimusjoukon olisi tullut olla huomattavasti laajempi, jotta tutkimustulos olisi voitu yleistää. Tutkimusjoukosta olisi otettu tutkimuksen tavoitetta palveleva otanta esimerkiksi satunnaisotannalla. (Hirsjärvi ym. 2018, 180).

Tässä tutkimuksessa tutkimuksen perusjoukko olisi voinut koostua kaikista kuluttajasopimusten kohtuuttomiin sopimusehtoihin koskevista oikeusriidoista Suomessa. Satunnaisotannan avulla olisi tapauksista voitu valita joka 10. tapaus ja

käyttää niitä aineistona. Mitä tarkemmin otoksen tulokset halutaan kuvaavan koko tutkimusjoukkoa, sitä suurempi otos on hankittava (Hirsjärvi ym. 2018, 180). Tutkimusaineisto olisi voitu kerätä esimerkiksi tilastoista sekä eri oikeusasteiden kirjaamoista. Tutkimukseen olisi voinut tuoda myös erilaista näkökulmaa haastatteleamalla esimerkiksi käräjäoikeuden tuomaria tai hovioikeuden presidenttiä. Tutkimuksen luotettavuus olisi lisääntynyt triangulaation myötä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 166). Kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimustulokset olisivat eronneet tässä tutkimuksessa saaduista tutkimustuloksista, sillä ne olisivat antaneet tilastollista tietoa kohtuuttomista sopimusehdoista Suomessa ja niitä olisi voitu analysoida tilastollisin analyysimenetelmin.

Jos tutkimusaineistona tässä kyseisessä tutkimuksessa olisi ollut korkeimman oikeuden ennakkopäätösten sijasta esimerkiksi käräjäoikeuden, hovioikeuden tai markkinaoikeuden ratkaisut, olisivat tutkimustulokset olleet erilaiset. Tämän tutkimuksen aineiston ratkaisuihin viitaten olisi tutkimustulosten kohtuuttomuusjakauma ollut poikkeava nyt saadusta jakaumasta. Kolmessa tutkimusaineistoon sisältyvässä tapauksessa (KKO:2011:77, KKO:2016:49, MAO:372/13) markkinaoikeuden ratkaisun varaan jättäessä olisi jakauma ollut kohtuuttomien sopimusehtojen kannalta 3/3. Tapausten (KKO:1983-II-91, KKO:2011:13) osalta käräjäoikeuden ratkaisun varaan jättäessä olisi jakauma ollut kohtuullisten sopimusehtojen kannalta 2/2. Aiheenrajauksesta johtuen tutkimusaineiston otanta pieneni huomattavasti, minkä vuoksi tutkimusaineistona on neljä korkeimman oikeuden ennakkopäätöstä sekä yksi markkinaoikeuden päätös. Aineiston oikeustapaukset koskevat palvelusopimuksiin liittyviä sekä irtaimen kauppaa koskevia kuluttajasopimuksia. Aiheenrajauksen ulottuminen esimerkiksi kulutusluottoihin, velkomussopimuksiin tai vakuutusopimuksiin olisi lisännyt tutkimusaineiston määrää huomattavasti. Aiheenrajauksella haluttiin varmistaa, ettei tutkimusaineisto sekä itse tutkimus kasva liian suureksi.

Tutkimustuloksista voidaan keskeisimpänä tuloksena todeta kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisissä kuluttajasopimuksissa kuluttajan oikeudellisen aseman olevan elinkeinonharjoittajaa heikompi. Heikompi asema näkyy niin elinkeinonharjoittajan taloudellisesti vahvemmassa asemassa kuin vakioehtojen

määrätietoisessa käyttämisessä. Sopimusehtoja tulkitaan lain esitöiden, ajantasaisen lainsäädännön sekä sopimusehtodirektiivin avulla. Lisäksi kuluttajan vastuu ottaa selvää sopimusehdoista tavanaomaisella tarkkuudella ilmeni kohtuuttoman sopimusehdon tulkintatavaksi.

LÄHTEET

93/13/ETY, NDir. 5.4.1993. Euroopan yhteisöjen direktiivi kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista. Säädös säädöspankki Edilexin sivuilla. Viitattu 3.1.2020. <https://www.edilex.fi/eu-lainsaadanto/31993L0013>

Aarnio, A. 1989. Laintulkinnan teoria. Juva. WSOY.

Ahtonen, R. 2010. Kohtuuttomat oikeustoimen ehdot ja niiden sovittelu: Oikeustaloustieteellinen tarkastelu. Joensuu. Joensuun yliopistopaino. Viitattu 17.2.2020. https://epublicationuef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0005-0/urn_isbn_978-952-61-0005-0.pdf

Annola, V. 2016. Sopimustulkinta. Teoria, vaiheet, menettely. Helsinki. Talentum.

HE 14/1994 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle asuntokauppaa koskevaksi lainsäädännöksi. Eduskunta. Viitattu 27.11.2019. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_14+1994.pdf

HE 218/1994. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun, varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain 36 §:n, huoneenvuokralain 5 §:n ja maanvuokralain 4 §:n muuttamisesta. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 14.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1994/19940218>

HE 230/2018 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle kuluttajaluottosopimuksia ja eräitä muita kuluttajasopimuksia koskevien säännösten muuttamisesta. Eduskunta. Viitattu 14.2.2020. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_230+2018.aspx

HE 247/1981 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle oikeustoimen kohtuullistamista koskevaksi lainsäädännöksi. Eduskunta. Viitattu 3.1.2020. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_247+1981.pdf

HE 360/1992 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Eduskunta. Viitattu 27.11.2019. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_360+1992.pdf

HE 8/1977 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle kuluttajansuojalainsäädännöksi. Edilex. Viitattu 30.12.2019. <https://www.edilex.fi/he/fi19770008.pdf>

Heikkilä, M. 2018. Kuluttaja-asiamies: Aikakauslehtien markkinointi on harhaanjohtavaa ja tilauksissa kohtuuttomia irtisanomisehtoja. Viitattu 7.3.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10484565>

Hemmo, M. & Hoppu, K. 2006. Sopimusoikeus. Helsinki. Sanoma Pro Talentum Media Alma Talent Oy. Viitattu 15.1.2020.
[http://fokualmatalent.fi.proxy.uwasa.fi/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:3.\(\(20\)SOPIMUSOIKEUDEN\(\(20\)NORMISTO\(\(20\)JA\(\(20\)SOPIMUSRISKIT/piste:t4d](http://fokualmatalent.fi.proxy.uwasa.fi/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:3.((20)SOPIMUSOIKEUDEN((20)NORMISTO((20)JA((20)SOPIMUSRISKIT/piste:t4d)

Hemmo, M. 2003. Sopimusoikeus 1. Helsinki. Talentum.

Hemmo, M. 2006. Sopimusoikeuden oppikirja. Helsinki. Talentum.

Hemmo, M. 2018. Velvoiteoikeuden perusteet. Helsinki. Unigrafia Oy.

Herler, B. K. 2010. Kuluttajansuojalain kommentaari Osa 1. 5. uud. painos. Vaasa. Vaasan yliopisto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hirvonen, A. 2011. Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Helsinki. Yleisen oikeustieteen julkaisuja 17. Viitattu 17.2.2020.
https://www.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/hirvonen_mitka_metodit.pdf

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki. Talentum.

Karhu, J. 2020. Sopimuksen sovittelu. Tieteen termipankki. Viitattu 17.2.2020.
https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:sopimuksen_sovittelu

Karttunen, T., Laasanen, H., Seppel, L., Uitto, T. & Valtonen, M. 2015. Juridiikan perusteet. Helsinki. SanomaPro.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Kohtuuttomat sopimusehdot. Viitattu 27.1.2020.
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/kohtuuttomat-sopimusehdot/>

KKO 2010:23. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 9.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/2010/20100023>

KKO 2011:13. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 9.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/2011/20110013>

KKO:1983-II-91. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 9.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/1983/19830091t>

KKO:2011:77. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 9.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/2011/20110077>

KKO:2016:49. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 9.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/2016/20160049>

KRL 1840/30/09. 21.07.2010. Iltapuvun ja asusteiden kauppa. Alaikäisen tekemän sopimuksen pätevyys. Viitattu 7.3.2020.

<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909495263.html>

KRL 2302/30/09. 19.07.2010. Hupparin ja lippalakin kauppa. Alaikäisen tekemän sopimuksen pätevyys. Viitattu 7.3.2020. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909495116.html>

KRL 3813/83/07. 21.01.2009. Huoneenvuokrasopimus. Sopimussakkoehto. Epäselvä ehto. Välitysliikkeen toiminta. Viitattu 17.2.2020. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909488489.html>

L 1.4.1999/442. Laki holhoustoimesta. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 21.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 9.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

L 13.6.1929/228. Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 27.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1929/19290228>

L 20.1.1978/38. Kuluttajansuojalaki. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 27.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

L 20.8.1982/633. Korkolaki. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 16.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820633>

L 22.4.1999/513. Laki saatavien perinnästä. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 16.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

L 23.5.2003/393. Viestintämarkkinalaki (kumottu). Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 16.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/2003/20030393>

L 23.9.1994/843. Asuntokauppalaki. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 27.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

L 363/2011. Laki viestintämarkkinalain muuttamisesta. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 11.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110363>

L 40/1978. Laki kuluttaja-asiamiehestä. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 9.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1978/19780040>

L 7.11.2014/917. Laki sähköisen viestinnän palveluista. Säädös säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 16.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140917>

MAO:229/12. Säädos säädöspankki Edilexin sivuilla. Viitattu 9.2.2020.
<https://www.edilex.fi/mao/20120229?>

MAO:372/13. Säädos säädöspankki Edilexin sivuilla. Viitattu 9.2.2020.
<https://www.edilex.fi/mao/20130372?>

Mononen, M. 2001. Sopimusoikeuden materiaalisuudesta. Helsinki. Edita Oyj.
 Viitattu 22.3.2020.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/18338/sopimuso.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Mäkelä, J. 2008. Sopimuksen yhtenäinen sitovuusperuste. Lakimies 1/2008, 20–41. <https://www.edilex.fi/lakimies/5040.pdf>. Viitattu 15.1.2020.

Norio, J. 2019. Johdatus kuluttajaoikeuteen. Helsinki. Unigrafia Oy.

Peltonen, A. & Määttä, K. 2015. Kuluttajansuojaoikeus. Helsinki. Talentum Pro.

Pöyhönen, J. 1988. Sopimusoikeuden järjestelmä ja sopimusten sovittelu. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja. A-sarja n:o 179. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.

Rautio, M. 2019. Kuluttajariitalautakunta: 70 euroa on kohtuuton hinta soitosta löytötavaratoimistoon – viisi euroa riittää. Viitattu 7.3.2020.
<https://yle.fi/uutiset/3-11060238>

Saarnilehto, A. 2009. Sopimusoikeuden perusteet. Helsinki. Talentum.

STT. 2017. Kuluttajat valittavat entistä enemmän sopimuksista ja etämyynnistä. Viitattu 7.3.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-9706491>

Tolonen, H. 2003. Oikeuslähdeoppi. Helsinki. Wsoy lakitieto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

VaaHO:1991:21. Säädos säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 21.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/oikeus/ho/1991/vaaho19912032>

Wilhelmsson, T. 2008. Vakiosopimus ja kohtuuttomat sopimusehdot. Helsinki. Talentum.

Virolainen, J. 2016. 1037. KKO 2016:49. Paperilaskun maksullisuus. Viitattu 17.2.2020.
<http://jyrkivirolainen.blogspot.com/2016/08/1037-kko-201649-paperilaskun.html>

Ämmälä, T. 1993. Sopimuksen pätemättömyyden korjaantumisesta. Oikeustoimilain pätemättömyysperusteita koskeva tutkimus. Helsinki. Lakimiesliiton kustannus.